

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL SAN MARTÍN

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Morales, 26 de agosto de 2022.

OFICIO N°047-2022-CTVC/SAN MARTÍN

Señora:

María Luisa Chávez Kanashiro

Directora Ejecutiva

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

Asunto: Se ALERTA cinco (05) 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). 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 Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar los siguientes CASOS¹:

- CASO N° 112-2022-CTVC/SAN
- CASO N° 113-2022-CTVC/SAN
- CASO N° 114-2022-CTVC/SAN
- CASO N° 115-2022-CTVC/SAN
- CASO N° 116-2022-CTVC/SAN

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de los casos y, concluido su procedimiento, le solicito sirva comunicar el resultado de los mismos.

A la espera de su pronta atención, quedo de Usted.

Atentamente,


.....
Jeanette Flores Ruiz
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 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 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. SAN MARTÍN: 942158973 - 920033057 Telf. LIMA: 945095602	CASO	N° 112-2022-CTVC/SAN
---	-------------	-----------------------------

PROGRAMA SOCIAL:	CONTIGO	1. Fecha de REGISTRO:	21/07/2022
-------------------------	---------	------------------------------	------------

I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:

2. Apellidos Nombres:	FLORES RUIZ JEANETTE	3. Número-DNI:	46024131
4. Organización/Institución	COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	5. Cargo:	RESPONSABLE REGIONAL

II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:

6. Fecha de OCURRENCIA:		21/07/022	
7. Departamento:	SAN MARTÍN	8. Provincia:	SAN MARTÍN
9. Distrito:	SHAPAJA	10. CCPP/Dirección:	JR. MARAÑON S/N
11. Proceso objeto de vigilancia/ veeduría:	GESTION DEL ACOMPAÑAMIENTO	12. ¿Dónde se aplicó la ficha de veeduría/atención?	45207436-RESPONSABLE OMAPED- MUNICIPALIDAD DE SHAPAJA
13. Cantidad de Afectados:	01	14. Cantidad de Puntos Críticos:	1

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

El 21/07/2022 durante las acciones de veeduría/vigilancia, se entrevistó al Sr. Mozombite Tapullima Moisés, responsable de la OMAPED de la municipalidad distrital de Shapaja; acción registrada mediante ficha de vigilancia V-161-2022-SAN-D, donde se identificó el siguiente punto crítico:

1. **NO SE BRINDA INFORMACIÓN COMPLETA, COMPRENSIBLE Y OPORTUNA (OMAPED, USUARIOS/AS, POTENCIALES USUARIOS/AS).** Durante la entrevista el responsable de OMAPED manifestó que tiene dificultades para comunicarse con la sede central del programa Contigo ya que no contestan las llamadas y la línea para ocupada.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Se recomienda mejorar las estrategias de comunicación directa, rápida y oportuna con los aliados estratégicos (OMAPED) en territorio a nivel nacional toda vez que son el brazo operativo del programa en distritos en los que no existe personal de campo del programa.
- Se solicita se pueda verificar el caso alertado, asimismo se nos pueda comunicar las acciones adoptadas para su solución/corrección.

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

1. Ficha de Vigilancia N°: V-161-2022-SAN-D. (03 folios)



Jeanette Flores Ruiz
 Responsable Regional



ANEXOS

1. Ficha de Vigilancia: V-161-2022-SAN-D

VIGILANCIA AL PROCESO DE GESTIÓN DE LA ENTREGA Y GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO	
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	
SEDE REGIONAL SAN MARTÍN	
Teléfono Regional:	942159973 - 920033057
Teléfono Nacional:	945095602
FICHA DE ENTREVISTA	
OMAPED-ALIADA DEL PROGRAMA CONTIGO	
CÓDIGO N°V-161-2022-SAN-D	
(a) FICHA se aplica DENTRO DE CAMPANA	(b) FICHA se aplica FUERA DE CAMPANA
1 FECHA INICIAL de la entrevista:	2 HORA INICIAL de la entrevista:
21/07/2022	15:40
NOTA IMPORTANTE:	
A) La aplicación de la entrevista debe ser únicamente al responsable de la OMAPED, con una antigüedad no menor a 3 meses en el cargo.	
B) PRECISE EL BIMESRE DE PAGO QUE SE VIGILA:	(a) Enero - Febrero (b) Marzo - Abril (c) Mayo - Junio (d) Junio - agosto (e) Setiembre - octubre (f) Noviembre - diciembre
I. DATOS GENERALES DE LA OMAPED:	
3 DEPARTAMENTO:	SAN MARTIN
4 PROVINCIA:	SAN MARTIN
5 DISTRITO:	SHAPAJA
6 Dirección de la Municipalidad:	JR. MARANON SIN
II. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de la OMAPED):	
7 N° DNI del informante:	45207436
8 Apellidos y nombres del informante:	MOZAMBITE TAPULLAMA MOISES
9 Edad del informante:	36
10 Sexo del informante:	Femenino () Masculino (X)
11 Teléfono/celular del informante:	935362588
12 Presenta alguna discapacidad: marque	SI () NO (X)
13 Fecha que inició labores en OMAPED:	1/01/2021
14 Nivel de instrucción del informante:	(a) Sin nivel (b) Inicial (c) Primaria (d) Secundaria (e) Básica especial (f) Técnico (g) Superior
15 Idioma predominante del informante:	(a) Castellano/Español (b) Quechua (c) Aymara (d) Ashaninka (e) Awajun (f) Otro:
III. PROCESO: GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA	
A. GESTIÓN DE AFILIACIÓN A LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA	
16 ¿Usted conoce cuál es la finalidad del Programa Contigo?	SI NO NS/NR
17 ¿Usted conoce los requisitos para ser usuario del Programa Contigo?	SI NO NS/NR
18 ¿Usted conoce las modalidades de afiliación al Programa Contigo?	SI NO NS/NR
19 ¿Usted conoce el formato para la afiliación de usuarios (formato PC 1000)?	SI NO NS/NR
20 ¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de afiliación al Programa Contigo?	SI NO NS/NR
21 ¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo?	SI NO NS/NR
(De marcar NO, pase a la pregunta 23 y siguientes)	
22 ¿Es gratuito el trámite de la solicitud de afiliación?	SI NO NS/NR
22.1 De marcar NO, diga cuánto es el costo:	(a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más
B. GESTIÓN DEL COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA: SOBRE LA AUTORIZACIÓN DEL COBRO DE LA PENSIÓN	
23 ¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de autorización de cobro al Programa Contigo?	SI NO NS/NR
24 ¿Usted ha realizado algún trámite de autorización de cobro al Programa Contigo?	SI NO NS/NR
De marcar NO, pase a la pregunta 26 y siguientes	
25 ¿Es gratuito el trámite para la autorización de cobro?	SI NO NS/NR
25.1 De marcar NO, diga cuánto se paga:	(a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más
C. VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL COBRO: SOBRE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN (COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL BIMESTRE)	
26 ¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre?	SI NO NS/NR
26.1 De marcar NO, precise ¿Por qué no se realizó? → Pase a la Pregunta 28 y siguientes:	SI NO NS/NR
C.1. INCIDENCIAS RELACIONADAS AL COBRO DE LA PENSIÓN DEL BIMESTRE	
27 ¿Llegaron quejas/reclamos a la OMAPED sobre el cobro de la pensión de Usuarios?	SI NO NS/NR
De marcar NO, Pase a la Pregunta 28 y siguientes	

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

SEDE REGIONAL SAN MARTÍN

VIGILANCIA AL PROCESO DE GESTIÓN DE LA ENTREGA Y GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO

Teléfono Regional: 942158973 - 920033057

Teléfono Nacional: 945095602

FICHA DE ENTREVISTA

OMAPED-ALADA DEL PROGRAMA CONTIGO

CODIGO N°V-161-2022-SAN-D

	(a) FICHA se aplica DENTRO DE CAMPANA	(b) FICHA se aplica FUERA DE CAMPANA		SI	NO	NS/NR	
27.1 ¿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 al bancocaljero						
	(d) Bancocaljero cerrado/no atiende						
	(e) No abonaron la cuenta del usuario						
	(f) Bloquearon la cuenta del usuario						
	(g) Perdida de tarjeta del usuario						
	(h) Otros						
		Prepise:					

III. PROCESO: GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO

VERIFICACION DE LA CAPACITACION AL PERSONAL DE LA OMAPED (ACCESO Y SOPORTE DE LA APLICACION USUARIO OMAPED DEL PROGRAMA CONTIGO)

28 ¿Usted sabe en qué consiste la aplicación web USUARIO OMAPED del Programa Contigo?

De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 29 y siguientes

28.1 Si la respuesta es "SI", usted cuenta con usuario y contraseña para ingresar aplicación web USUARIO OMAPED del Programa Contigo?

28.2 Si la respuesta es "SI", el Programa le brindó asistencia técnica para el correcto llenado del módulo de registro de información para el acceso

28.3 Si la respuesta es "SI", el Programa le brindó asistencia técnica para el correcto uso de la aplicación USUARIO OMAPED.

28.4 Si la respuesta es "SI" el Programa le brindó asistencia técnica sobre el uso de la información de listas usuarias, potenciales usuarias, además del uso correcto de sus datos personales.

28.5 Si la respuesta es "SI", el Programa le brindó materiales informativos para el uso correcto de los datos contenidos en la aplicación?

28.6 Si la respuesta es "SI", ¿Cómo califica la aplicación web USUARIO OMAPED del Programa Contigo?

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

Explicar: **TE AYUDA BASTANTE**

29 ¿El último año, usted recibió capacitación sobre el trámite de AFILIACION A LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA del Programa Contigo?

De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 30 y siguientes

29.1 ¿Cuál fue la modalidad?

(a) Presencial (b) Virtual

29.2 ¿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

29.3 ¿Lo capacitaron en el idioma que usted usa?

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

30 ¿El último año, usted recibió capacitación sobre el trámite de AUTORIZACION DEL COBRO DE LA PENSIÓN ?

De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 31 y siguientes

30.1 ¿Cuál fue la modalidad?

(a) Presencial (b) Virtual

30.2 ¿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

30.3 ¿Le capacitaron en el idioma que usted usa?

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

30.4 ¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?

(a) Presencial (b) Virtual (c) Regular (d) Buena (e) Muy Buena

VERIFICACION DEL SEGUIMIENTO Y MONITOREO NO PRESENCIAL

31 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)?

32 En los 4 últimos meses ¿El programa Contigo realizó el monitoreo de entrega de la pensión no contributiva a los usuarios?

33 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?

34 ¿Hace cuánto tiempo un funcionario del Programa Contigo no se comunica con usted (a) 15 días (b) 1 mes (c) 2 meses (d) mas de 3 meses

35 ¿Le resulta fácil comunicarse con la sede central del Programa Contigo?

35.1 De marcar NO prepise la dificultad: **CUANDO SE LES LLAMA NO CONTESTAN, VARIAS VECES HE LLAMADO PARA REALIZAR CONSULTAS Y NO HAY CUANDO TE RESPONDAN.**

IV. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	
SEDE REGIONAL SAN MARTÍN	
VIGILANCIA AL PROCESO DE GESTIÓN DE LA ENTREGA Y GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO	
Teléfono Regional:	942158973 - 920033057
Teléfono Nacional:	945095602
FICHA DE ENTREVISTA	
OMAPED-ALIADA DEL PROGRAMA CONTIGO	
CODIGO N°V-161-2022-SAN-D	
VERIFICACIÓN DE LA NEUTRALIDAD Y NO USO POLÍTICO DEL PROGRAMA: por parte de algún operador/representante del Programa Contigo	
36 ¿Le pidió dinero, regalos o favores a cambio de realizar algún trámite ante el programa?	Puede ampliar la respuesta en observaciones
37 ¿Usa políticamente el Programa para favorecer algún candidato?	Puede ampliar la respuesta en observaciones
38 ¿Le pidió que apoye o vote a favor de algún candidato?	Puede ampliar la respuesta en observaciones
39 ¿Le pidió que asista alguna reunión o mitin de algún candidato?	Puede ampliar la respuesta en observaciones
40 OBSERVACIONES (o dificultades)	
41 RECOMENDACIONES	
42 FECHA FINAL de la entrevista:	21/07/2022
DATOS DEL VEEDOR-MIEMBRO VOLUNTARIO DEL COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA QUE COLABORA CON LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE RECOJO DE LA INFORMACIÓN	
44 HORA FINAL de la entrevista:	15:28
DATOS DEL MIEMBRO DEL EQUIPO TÉCNICO REGIONAL DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA QUE COLABORA CON EL MONITOREO Y EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN	
Nombre y Apellidos:	JEANNETTE FLORES RUIZ
DNI:	46024131
Cargo:	RESPONSABLE REGIONAL
Correo electrónico:	jeannette.floresrui@gmail.com
Teléfono:	942158973