

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
UNIDAD TERRITORIAL SAN MARTÍN

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

OFICIO N°005-2021-CTVC/SAN MARTÍN

Morales, 29 de enero del 2021

Señor (a):

Jessica Cecilia Niño De Guzman Esaine

Directora Ejecutiva

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

Asunto: Se ALERTA un (01) CASO.

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 Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar el siguiente CASO¹:

- CASO N°012-2021-CTVC/SAN

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación del caso y, concluido su procedimiento, le solicito sirva comunicar el resultado del mismo.

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 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. SAN MARTÍN: 942158973 Telf. LIMA : 942160416		CASO		N° 012-2021-CTVC/SAN	
PROGRAMA SOCIAL:		CONTIGO		1. Fecha de REGISTRO: 12/12/2020	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:					
2. Apellidos Nombres:		GONZALES GUERRA NÍGER		3. Número-DNI: 00926270	
4. Organización/Institución		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA DE TABALOSOS		5. Cargo: PRESIDENTE	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:				6. Fecha de OCURRENCIA: 12/12/2020	
7. Departamento:		SAN MARTÍN		8. Provincia: LAMAS	
9. Distrito:		TABALOSOS		10. CCPP/Dirección: JR. AYACUCHO N°130	
11. Proceso objeto de vigilancia/ veeduría:		GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA		12. ¿Dónde se aplicó la ficha de veeduría? HOGAR	
13. Cantidad de Afectados:		01		Cantidad de Puntos Críticos: 02	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):					

El 12/12/2020, el Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana del distrito de Tabalosos, realizó una acción de vigilancia a los servicios brindados por el Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO en contextos no presenciales, con ficha N°E-066-2020-SAN-D, se encontró los siguientes puntos críticos:

1. NO SE RECIBE RESPUESTA A SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA COBRO.

Durante la entrevista realizada al Sr. Benigno Chávez Tangoa, identificado con D.N.I. N°00951537, Usuario del Programa Contigo, manifestó que fue afiliado al programa y no puede cobrar su pensión desde su afiliación, el 04/12/2020 hasta la actualidad, debido a su delicada condición de salud, por lo que su esposa la Sra. Rosa Amacifen Linares, identificada con DNI N° 00951538, realizó el trámite de solicitud de autorización de cobro de la Pensión no Contributiva, en la municipalidad, pero hasta el momento no recibió ninguna respuesta.

Se ha podido verificar en la página web del Programa Contigo, [www. Contigo.gob.pe](http://www.Contigo.gob.pe), que el usuario fue afiliado al programa CONTIGO el 04 de diciembre del 2019 y hasta el Padrón 7-2020, RDE. N°113- 2020-MIDIS/PNPDS-DE, cuenta con ocho transferencias bancarias.

Es pertinente señalar que en la misma página web de consulta del Programa se informa que el Estado de su Autorización para cobro figura: NO INICIO PROCEDIMIENTO. (Ver Anexo 2)

2. OMAPED NO BRINDA INFORMACIÓN COMPLETA, COMPRENSIBLE Y OPORTUNA A USUARIOS/AS. El usuario manifestó que su esposa acudió a la Oficina de la OMAPED de su distrito para que le informen sobre el estado de su trámite, pero la responsable de la oficina le manifiesta que “ya se tramitó los documentos y que tiene que seguir esperando”.

El señor Chávez solicita que a más de un año de haber sido afiliado al programa Contigo no ha podido beneficiarse del apoyo económico que otorga el estado y esto ha perjudicado a su hogar, solicita se pueda efectivizar su trámite y se agilice esta autorización de cobro, pues esta situación dificulta costear algunos gastos que pueden contribuir a mejorar su calidad de vida.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Se mejore los niveles de coordinación con la OMAPED del distrito de Tabalosos, con el fin de mantener informados a los usuarios/as del programa Contigo y ciudadanía del distrito en mención, en el marco del resguardo de la transparencia en las acciones del programa y la atención de calidad que impulsa el programa.
- Considerando el grado de vulnerabilidad de la población objetivo de este programa, es conveniente que se mejoren los procedimientos que permitan al usuario el cobro oportuno de la Pensión no Contributiva entregada por el estado, a fin de contribuir a elevar la calidad de vida de los mismos.
- Se solicita se pueda verificar el caso alertado y se realice las indagaciones respectivas de cada punto crítico y se nos pueda comunicar las acciones adoptadas para su solución/corrección.

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

1. Copia de la ficha de entrevista N°E-066-2020-SAN-D. (02 folio).
2. Captura de pantalla: Estado de Trámite de autorización de cobro. (01 folio)


.....
Jeanette Flores Ruiz
Responsable Regional



1. Copia de la ficha de entrevista N°E-066-2020-SAN-D. (02 folio).

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA					
Teléfono Regional: 942158973 - 920033057 Teléfono Nacional: 945095602		FICHA DE ENTREVISTA			
		CODIGO N° E-066-2020-SAN-D			
SEDE REGIONAL SAN MARTÍN					
VIGILANCIA A LA GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO					
ENTREVISTA A USUARIO/A					
a	Fecha de la entrevista:	12/12/2020	b	Hora de entrevista:	INICIO: 09:15 FINAL: 09:55
I. DATOS GENERALES DEL USUARIO:					
c	N° DNI del Usuario:	00951537	d	Apellidos y nombres del Usuario:	Johnny Lengua Benigno
e	Fecha de nacimiento del Usuario:	08/03/1954	f	Edad del usuario:	66
g	Sexo del Usuario:	Femenino () Masculino (X)	h	Teléfono/celular del Usuario:	-
i	DEPARTAMENTO:	San Martín	j	PROVINCIA:	Lamas
k	DISTRITO:	Tahuanes	l	Dirección-CCPIANEXO del Usuario:	Fr. Ayacucho N°130
II. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE:					
1	El Informante es:	a) Usuario (X) b) Persona autorizada para cobrar () 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 2 y siguientes)					
1.1	N° DNI del Informante:		1.2	Apellidos y nombres del Informante:	
1.3	Fecha de nacimiento del Informante:		1.4	Edad del Informante:	
1.5	Sexo del Informante:	Femenino () Masculino ()	1.6	Teléfono/celular del Informante:	
1.7	Idioma predominante de Informante	a) Castellano / Español () b) Quechua () c) Aymara () d) Ashaninka () e) Awajún () f) Otros: _____			
1.8	Reside en la misma vivienda con el Usuario?	SI () NO ()	1.9	Relación de parentesco con el Usuario:	Madre () Padre () Otro: _____
2	¿Esta Srta. (Nombre de Usuario) ya sabe que es Usuario/a del Programa Contigo?				☒ NO
3	¿Algún miembro del hogar ya sabe (sabía) que esta Srta. (Nombre de Usuario) es Usuario del Programa Contigo?				☒ NO
(De marcar NO en las preguntas 2 y 3, suspender la aplicación de esta ficha de entrevista, indagar 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 solicitó la afiliación del Usuario al Programa Contigo?				☒ NO NS/NR
(De marcar NO, NS/NR Pase a la Pregunta 5 y siguientes)					
4.1	¿En qué oficina se presentó la solicitud de afiliación del Usuario?	a) Municipalidad-OMAPED (X) b) Sede central del Programa CONTIGO - Lima () c) Otro: _____ NS/NR			
4.2	¿Fue gratuito el trámite de afiliación en esta oficina?				☒ NO NS/NR
	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?				☒ NO NS/NR
4.4	¿Cómo califica la atención recibida por el personal de esa oficina?	a) Muy mala () b) Mala () c) Regular (X) d) Buena () e) Muy Buena () NS/NR			
4.5	¿Cuánto tiempo después de presentar la solicitud recibió respuesta y se enteró de la afiliación al Programa?	____ años/ 9 meses/ NS/NR NA			
5	¿Actualmente, el Usuario es también Beneficiario del Programa Pensión 65?				SI ☒ NO NS/NR
6	¿Actualmente, el Usuario recibe alguna otra pensión a parte de la otorgada por el Programa Contigo?				SI ☒ NO NS/NR
7	¿Actualmente, el Usuario cuenta con Clasificación Socioeconómica de POBRE o POBRE EXTREMO?				☒ NO NS/NR
B. SOBRE LA AUTORIZACIÓN PARA EL COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA					
8	¿Se solicitó la autorización para el cobro de la pensión al Programa Contigo?				☒ NO NS/NR NA
(De marcar NO, NS/NR Pase a la Pregunta 9 y siguientes)					
8.1	¿En qué oficina presentó la solicitud de autorización?	a) Municipalidad - OMAPED (X) b) Sede central del Programa CONTIGO - Lima () c) Otro: _____ NS/NR			
8.2	¿Fue gratuito el trámite de la autorización en esta oficina?				☒ NO NS/NR
	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 ()			
8.3	¿El personal de esta oficina lo atendió en el idioma que usted usa?				☒ NO NS/NR
8.4	¿Cómo califica la atención recibida por el personal de esta oficina?	a) Muy mala () b) Mala () c) Regular (X) d) Buena () e) Muy Buena () NS/NR			
8.5	¿Cuánto tiempo después de presentar la solicitud recibió respuesta y se enteró de la autorización del Programa?	____ años/ ____ meses/ NS/NR NA			
8.6	¿Actualmente, está vigente la autorización para el cobro de la pensión del Usuario?				SI ☒ NO NS/NR

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
Teléfono Regional: 942158973 - 920033057 Teléfono Nacional: 945095602		FICHA DE ENTREVISTA	CODIGO N° E-066-2020-SAN-0
SEDE REGIONAL SAN MARTIN			
VIGILANCIA A LA GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO			
ENTREVISTA A USUARIO/A			
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 ()
<i>(Advertencia: Si el usuario es quien cobra la pensión, pase a la pregunta 10 y siguientes)</i>			
9.2. N° DNI de la persona que cobra por el usuario		9.3. Apellidos y nombres de la persona que cobra por el usuario	
9.4. Fecha de nacimiento de la persona que cobra por el usuario		9.5. Edad de la persona que cobra por el usuario	
9.6. Sexo de la persona que cobra por el usuario		9.7. Teléfono/celular de la persona que cobra por el usuario	
9.8. Reside en la misma vivienda con el Usuario?		9.9. Relación de parentesco con el Usuario	
		Madre () Padre () Otro: _____	
10. ¿Se cobró la pensión del Usuario, correspondiente al bimestre julio-agosto (Padrón IV-2020) (S/. 300)			SI ☐ NO ☐ NS/NR ☐
10.1. De marcar NO precise: ¿Por qué no se cobró la pensión?			
11. ¿Se cobró la pensión del Usuario, correspondiente al bimestre setiembre-octubre (Padrón V-2020) (S/. 300)			SI ☐ NO ☐ NS/NR ☐
11.1. De marcar NO precise: ¿Por qué no se cobró la pensión?			
12. ¿Se cobró la pensión del Usuario, correspondiente al bimestre noviembre-diciembre (Padrón VI-2020) (S/. 300)			SI ☐ NO ☐ NS/NR ☐
C.1. INCIDENCIAS RELACIONADAS AL COBRO DE LA PENSIÓN DEL BIMESTRE NOVIEMBRE-DICIEMBRE (Padrón VI-2020)			
13. ¿Usted ha tenido dificultades para cobrar la pensión del Usuario?			SI ☐ NO ☐ NS/NR ☐
<i>(De marcar NO Pase a la Pregunta 14 y siguientes)</i>			
13.1. ¿Cuáles son las dificultades que se presentaron para cobrar la pensión del Usuario?		a) La OMAPE no envió la solicitud de autorización de cobro al Programa ()	
<i>(Puede marcar más de una opción.)</i>		b) El Programa Contigo demora el trámite de autorización de cobro ()	
		c) Difícil acceso al 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 ()	
C.2. ATENCIÓN DEL BANCO DE LA NACIÓN / AGENTE BANCARIO EN EL BIMESTRE NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2020 (Padrón VI-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 preferente en el Banco / Agente?			SI ☐ NO ☐ NS/NR ☐ NA ☐
16. ¿El Banco / Agente está adecuado para atender a personas con discapacidad? (tiene rampas con barandas, 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 () e) Muy Buena () NS/NR ☐ NA ☐
C.3. UBICACIÓN Y COSTO PARA IR A COBRAR LA PENSIÓN AL BANCO DE LA NACIÓN / AGENTE BANCARIO / CAJERO (Correspondiente al VI PADRON-2020)			
18. ¿Qué medio utilizó para trasladarse al lugar donde cobra la pensión del Usuario?		a) Caminando () b) Transporte público () c) Boleo pequeño/Chalupa ()	
19. ¿Cuánto tiempo demora en llegar al lugar donde cobra la pensión del Usuario?		d) A caballo () e) Otros: especifique _____ NS/NR ☐ NA ☐	
		días / horas / minutos	
20. ¿Cuánto dinero gastó para llegar al 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 a más () NS/NR ☐ NA ☐	
21. ¿Está de acuerdo con la ubicación del lugar donde cobra la pensión del Usuario?		SI ☐ NO ☐ NS/NR ☐ NA ☐	
IV. PROCESO: GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO			
D. SOBRE SEGUIMIENTO Y MONITOREO NO PRESENCIAL			
22. En los 4 últimos meses ¿el personal de OMAPE o del Programa se ha comunicado con el Usuario para verificar el cobro de su pensión?			SI ☐ NO ☒ NS/NR ☐
23. En los 6 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. ¿Algún operador/representante del Programa Contigo/OMAPED/MUNICIPALIDAD, usa políticamente el Programa para favorecer 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 TECNICO REGIONAL DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA QUE COLABORA CON EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN			
Nombres y Apellidos:		Nombres y Apellidos:	
DNI:		DNI:	
Cargo:		Cargo:	
Correo electrónico:		Correo electrónico:	
Teléfono:		Teléfono:	

2.- Captura de pantalla: Estado de Trámite de autorización de cobro (01 folio)

The screenshot displays the 'Programa Contigo' website interface. At the top, the browser shows the URL 'contigo.gob.pe'. The user's name 'BENIGNO CHAVEZ TANGOA' and DNI '00951537' are prominently displayed. The profile includes a 'contigo' logo with a male symbol. Key statistics shown are 'Número de pensiones recibidas: 9' and 'Padrón Actual: PADRON 7_2020_A'. The 'Estado en Padrón' is 'CONTINUADOR'. The 'Estado de Autorización' is 'NO INICIO PROCEDIMIENTO', with a detailed instruction on how to request authorization. Personal details include DNI, Age (66 años), Sex (Masculino), and Date of Birth (1954-03-08). Address information lists 'Región/Provincia/Distrito: SAN MARTIN/LAMAS/TABALOSOS' and 'Dirección: JR. AYACUCHO NRO. PUERTA SN PISO.01'. The 'Clasificación Socioeconómica' is 'POBRE EXTREMO'. A green box highlights that the user is a beneficiary of the 'Segundo Bono Familiar Universal' for S/ 760.00. A footer note provides instructions on how to update data using a specific form.

BENIGNO CHAVEZ TANGOA
00951537

Número de pensiones recibidas: 9
Afilado: 04/12/2019

Padrón Actual: PADRON 7_2020_A
Estado en Padrón: CONTINUADOR

Estado de Autorización: NO INICIO PROCEDIMIENTO
Indicaciones: En caso de que el usuario requiera autorización de cobro, deberá realizar el procedimiento de autorización de cobro de la pensión no contributiva, el mismo que se puede realizar de manera personal o a través de la OMAPEP de su distrito, para ello deberá remitir al Programa CONTIGO, una solicitud adjuntando el Formato PC 1000 correctamente llenado.

DNI: 00951537
Edad: 66 años
Sexo: Masculino
Fecha de Nacimiento: 1954-03-08

Región/Provincia/Distrito: SAN MARTIN/LAMAS/TABALOSOS
Dirección: JR. AYACUCHO NRO. PUERTA SN PISO.01
Clasificación Socioeconómica: POBRE EXTREMO

Su hogar es beneficiario del Segundo Bono Familiar Universal S/ 760.00

Para actualizar los datos, puede usar el Formato de Actualización de Datos FAD que puede [descargar aquí](#) y remitir con un oficio al correo mesadepartes@contigo.gob.pe

Fuente: <https://contigo.gob.pe/>