

**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° 014-2021-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 DEL DISTRITO DE SAPILLICA		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:		SAPILLICA		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. Emilsa Lima López DNI 73971716, persona autorizada del cobro de la pensión no contributiva de la niña Milena Judith Abad Lima DNI 79594148, usuaria del programa Contigo, se registró el siguiente punto crítico que se detalla:

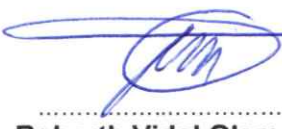
- 1. PROGRAMA NO REALIZA MONITOREO DE LA ENTREGA / USO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA.** Al respecto la Sra. Emilsa Lima, manifestó que en los últimos 4 meses ningún personal de la Omaped ni del programa Contigo se ha comunicado con ella ni por vía telefónica ni por otro medio, para verificar el cobro 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)

- Copia de Ficha de Entrevista aplicada a la Sra. Emilsa Lima (03 folios).


Roberth Vidal Olemar Távora
Responsable Regional



49

1. Copia de Ficha de Entrevista N° V-117-2020-PIU-D, aplicada a la Sra. Emilsa Lima

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
Teléfono Regional: 842191097 Teléfono Nacional: 951884589		CÓDIGO N°	
ENTREVISTA A USUARIO			
a) Fecha de la entrevista:	25.12.2020	b) Hora de entrevista:	5:00 PM
I. DATOS GENERALES DEL USUARIO:		INICIO: 5:00 FINAL: 5:40	
c) N° DNI del Usuario:	29594748	d) Apellidos y nombres del Usuario:	Emilsa Milera Jara
e) Fecha de nacimiento del Usuario:	23.09.1961	f) Edad del Usuario:	59 años
g) Sexo del Usuario:	Femenino (-) Masculino (+)	h) Teléfono/celular del Usuario:	986659149
i) DEPARTAMENTO:	Piura	j) PROVINCIA:	Piura
k) DISTRITO:	San Juan	l) Ubicación-CCTP/PROXIMO del Usuario:	Barrio San Juan
II. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE:			
1) El informante es: a) Usuario (-) 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, pasar a la pregunta 2 y siguientes)			
1.1) N° DNI del Informante:	73921216	1.2) Apellidos y nombres del Informante:	Lima Roberto Emilio
1.3) Fecha de nacimiento del Informante:	10/12/1951	1.4) Edad del Informante:	69 años
1.5) Sexo del Informante:	Femenino (-) Masculino (+)	1.6) Teléfono/celular del Informante:	986659149
1.7) Idioma predominante de Informante:	a) Castellano / Español (-) b) Quechua (+) c) Aymara (-) d) Asháninka (-) e) Awajit (-) f) Otros	1.8) Relación de parentesco con el Usuario:	Madre (-) Padre (+) Otro
1.9) Reside en la misma vivienda que el Usuario?	SI (+) NO (-)		
2) Esta Sra. (Nombre de Usuario) ya sabe que es Usuario del Programa Corripio?			
3) Algun miembro del hogar ya sabe (saben) que esta Sra. (Nombre de Usuario) es Usuario del Programa Corripio?			
(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 solicitó la afiliación del Usuario al Programa Corripio?			
(De marcar NO, NS/NR Pasar a la Pregunta 5 y siguientes)			
5.1) ¿En qué oficina se presentó la solicitud de afiliación del Usuario?			
a) Municipalidad OMAPEO (-) b) Sede central del Programa CORIPRO - Lima (-) c) Otro			
5.2) ¿Fue gratuito el trámite 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 (+)			
5.3) Si la respuesta es NO, diga cuánto pagó			
5.4) ¿El personal de esta oficina le atendió en el idioma que usted usa?			
a) Muy mala (-) b) Mala (-) c) Regular (-) d) Buena (+) e) Muy Buena (+)			
5.5) ¿Cómo califica la atención recibida por el personal de esta oficina?			
5.6) ¿Cuánto tiempo demoró en presentar la solicitud recibí respuesta y se otorgó la afiliación al Programa?			
5.7) Actualmente, el Usuario es beneficiario del Programa Pensión 65?			
5.8) Actualmente, el Usuario recibe alguna otra pensión a parte de la otorgada por el Programa Corripio?			
5.9) Actualmente, el Usuario cuenta con Clasificación Socioeconómica de POBRE o EXTREMO?			
B. SOBRE LA AUTORIZACIÓN PARA EL COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA			
6) ¿Se solicitó la autorización para el cobro de la pensión al Programa Corripio?			



Teléfono Regional: 042191807
 Teléfono Nacional: 951864589

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

FICHA DE ENTREVISTA

SEDE REGIONAL MIRA

VIGILANCIA LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL USUARIO CONTROL

ENTREVISTA A USUARIO

(De marcar NO, PASAR a la Pregunta 8 y siguientes)

8.1 ¿En qué oficina presentó la solicitud de autorización? a) Municipalidad - ODSAPED ☒ b) Sede central del Programa COPIFICO - Lima ☐ c) Otro ☐

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

8.3 Si la respuesta es NO, ¿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 ☐

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

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 ☐

8.6 ¿Cuánto tiempo después de presentar la solicitud recibió respuesta y se otorgó de la autorización del Programa? a) 21 días ☒ b) más ☐ c) menos ☐

8.8 Actualmente, está vigente la autorización para el cobro de la pensión del Usuario? SI ☐ NO ☒

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 ☐

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

9.2 N° ONA de la persona que cobra por el usuario 23971216

9.3 Fecha de nacimiento de la persona que cobra por el usuario 14.10.95

9.4 Sexo de la persona que cobra por el usuario Femenino ☒ Masculino ☐

9.5 Relación de parentesco con el Usuario Madre ☒ Padre ☐ Otro ☐

9.6 ¿Pasa en la misma vivienda con el Usuario? SI ☒ NO ☐

10 ¿Se cobra la pensión del Usuario, correspondiente al bimestre julio-agosto (Padrón IV-2020) (SI: 300)? SI ☐ NO ☒

10.1 ¿De cuánto NO cobra? (Por qué no se cobra la pensión?) SI ☐ NO ☒

11 ¿Se cobra la pensión del Usuario, correspondiente al bimestre septiembre-octubre (Padrón V-2020) (SI: 300)? SI ☐ NO ☒

11.1 ¿De cuánto NO cobra? (Por qué no se cobra la pensión?) SI ☐ NO ☒

12 ¿Se cobra la pensión del Usuario, correspondiente al bimestre noviembre-diciembre (Padrón VI-2020) (SI: 300)? SI ☐ NO ☒

12.1 INCONVENIENTES RELACIONADOS AL COBRO DE LA PENSIÓN DEL BIMESTRE NOVIEMBRE-DICIEMBRE (Padrón VI-2020) SI ☐ NO ☒

13 ¿Existen las siguientes dificultades para cobrar la pensión del Usuario?

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

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

a) La ODSAPED no emitió la solicitud de autorización de ingreso al Programa ☐
 b) El Programa Camiluz demora el trámite de autorización de cobro ☐
 c) Cobro erróneo al banco/cajero ☐
 d) Boleto de cobro no afianza ☐
 e) No abren la cuenta del usuario ☐
 f) No ingresan la cuenta del usuario ☐
 g) Falta de fuerza del usuario ☐
 h) Otro ☐

Firma: _____



COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
Teléfono Regional: 942161607 Teléfono Nacional: 951664599		FICHA DE ENTREVISTA	CÓDIGO N°
ESTADO REGIONAL PIURA MUNICIPIO DE CHOTILLO DEL DISTRITO DE LA TRINIDAD N° DEPARTAMENTO DEL INDIANISMO COPIAC			
ENTREVISTA A USUARIO			
C.1. ATENCIÓN DEL BANCO DE LA NACIÓN (AGENTE BANCARIO EN EL SEMESTRE NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2020 (Padrón VI-2022))			
14	¿Le pagaron completo el monto de la pensión del Usuario en el Banco (Agente)?	SI NO NS/NR NA	
15	¿Le prestan atención prioritaria en el Banco (Agente)?	SI NO NS/NR NA	
16	¿El Banco (Agente) está adecuado para atender a personas con discapacidad? (Señale según los términos verticales siguientes)	SI NO NS/NR NA	
17	¿Cómo calificó la atención recibida por el personal del Banco (Agente)?	a) Muy mala () b) Mala () c) Regular () d) Buena (X) 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-2022)			
18	¿Qué medio usó para trasladarse al lugar donde cobra la pensión del Usuario?	a) Caminando () b) Transporte público (X) c) Bata/peque-peque/Chakpo () d) Auto () e) Otro: especifique	NS/NR NA
19	¿Cuánto tiempo demora en llegar al lugar donde cobra la pensión del Usuario?	días () horas () minutos ()	NS/NR NA
20	¿Cuánto dinero pasó para llegar al lugar donde cobra la pensión del Usuario?	a) de 1 a 20 soles (X) b) de 21 a 50 () c) de 51 a 100 () d) de 101 soles o 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 últimos meses, el personal de CENAPRO o del Programa se ha comunicado con el Usuario para verificar el cobro de su pensión?	SI NO NS/NR NA	
23	En los últimos meses, el Usuario ha recibido algún servicio complementario especializado, para contribuir a la mejora de su calidad de vida?	SI NO NS/NR NA	
V. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD			
E. SOBRE LA NEUTRALIDAD Y NO USO POLÍTICO DEL PROGRAMA			
24	Algun operador/representante del Programa Consejo COMAFED MUNICIPALIDAD, usa políticamente el Programa para favorecer algún candidato?	SI NO NS/NR NA	
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	
Nombres y Apellidos:	RAULOS YOLANDY JACA	Nombres y Apellidos:	
DNI:	08108554	DNI:	
Cargo:	COORDINADOR	Cargo:	
Correo electrónico:	9430000000	Correo electrónico:	
Teléfono:		Teléfono:	

