

**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° 015-2021-CTVC/PIU

PROGRAMA SOCIAL:	CONTIGO	1. FECHA DE REGISTRO:	18/12/2020
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:
7. DEPARTAMENTO:	PIURA	8. PROVINCIA:	AYABACA
9. DISTRITO:	SAPILLICA	10. CCPP/DIRECCIÓN:	PALO SANTO
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 18/12/2020 durante la entrevista realizada a la Sra. Juana Calderón Umbo DNI 80404625, persona autorizada del cobro de la pensión no contributiva de Orlidan Iván Pintado Calderón DNI 48403067, usuario del programa Contigo, se registró el siguiente punto crítico que se detalla:

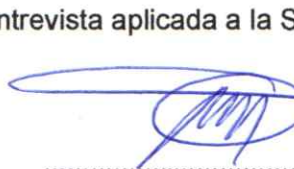
- 1. PROGRAMA NO REALIZA MONITOREO DE LA ENTREGA / USO DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA.** Al respecto la Sra. Juana Calderón, manifestó que en los últimos 4 meses ningún personal de la Omaped ni del programa Contigo se ha comunicado con ella ni por vía telefónica ni por otro medio, para verificar el cobro 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. Juana Calderón (03 folios).


Roberth Vidal Olemar Távora
Responsable Regional



53

1. Copia de Ficha de Entrevista N° V-096-2020-PIU-D, aplicada a la Sra. Juana Calderón

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA					
Teléfono Regional: 942161607 Teléfono Nacional: 951864389		FICHA DE ENTREVISTA			
SEDE REGIONAL PIURA		CODIGO N°			
OBJETIVO: A LA GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO					
ENTREVISTA A USUARIO/A					
a	Fecha de la entrevista:	18.1.2020	b	Hora de entrevista:	INICIO: 11:00 FINAL: 12:30
I. DATOS GENERALES DEL USUARIO:					
c	N° DNI del Usuario:	48403067	d	Apellidos y nombres del Usuario:	Calderón María Mercedes Calderón
e	Fecha de nacimiento del Usuario:	16.01.1951	f	Edad del usuario:	69
g	Sexo del Usuario:	Femenino () Masculino (X)	h	Teléfono celular del Usuario:	980 829 612
i	DEPARTAMENTO:		j	PROVINCIA:	
k	DISTRITO:		l	Dirección CCPANEXO del Usuario:	Calle Santa
II. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE:					
1	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 2 y siguientes)					
1.1	N° DNI del Informante:	80404625	1.2	Apellidos y nombres del Informante:	Juana Calderón Huico
1.3	Fecha de nacimiento del Informante:	20.05.1930	1.4	Edad del Informante:	89
1.5	Sexo del Informante:	Femenino (X) Masculino ()	1.6	Teléfono celular del Informante:	980 829 612
1.7	Idioma predominante de Informante:	a) Castellano / Español (X) b) Quechua () c) Aymara () d) Asháninka () e) Awajun () f) Otro:			
1.8	Vive en la misma vivienda con el Usuario?	SI (X) NO ()	1.9	Relación de parentesco con el Usuario:	Madre () Padre () Otro:
2	Este Srta. (Nombre de Usuario) ya sabe que es Usuario del Programa Contigo?	SI NO			
3	Algun miembro del hogar ya sabe (sabía) que ella Srta. (Nombre de Usuario) es Usuario del Programa Contigo?	SI 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?	SI 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?	SI NO NS/NR			
4.3	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 ()			
4.4	El personal de esta oficina lo atendió en el idioma que usted usa?	SI NO NS/NR			
4.5	Como califica la atención recibida por el personal de esa oficina?	a) Muy mala () b) Mala () c) Regular () d) Buena (X) e) Muy Buena ()			
4.6	Cuánto tiempo después de presentar la solicitud recibió respuesta y se enteró de la afiliación al Programa?	SI NO 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?	SI 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?	SI NO NS/NR NA			



COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
Teléfono Regional: 842161607 Teléfono Nacional: 951864569		FICHA DE ENTREVISTA	
SEDE REGIONAL PIURA		CODIGO N°	
VIGILANCIA A LA GESTION DE LA ENTREGA DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO			
ENTREVISTA A USUARIO A			
(De marcar NO, NS/NR Pase a la Pregunta 9 y siguientes)			
8.1	En qué oficina presentó la solicitud de autorización?	a) Municipalidad - OMAPEP () b) Sede central del Programa CONTIGO - Lima () c) Otro ()	NS/NR
8.2	Fue gratuito el trámite de la autorización en esta oficina?		SI NO 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 ()	
8.4	El personal de esta oficina lo atendió en el idioma que usted usa?		SI NO NS/NR
8.5	¿Cómo califica 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 enteró de la autorización del Programa?	años meses	NS/NR NA
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 PENSION (COBRO DE LA PENSION 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:	45783204	
9.3	Apellido y nombres de la persona que cobra por el usuario:	Lidia J. Dominga Mondragón	
9.4	Fecha de nacimiento de la persona que cobra por el usuario:	28/03/68	
9.5	Edad de la persona que cobra por el usuario:	51 años	
9.6	Sexo de la persona que cobra por el usuario:	Femenino (X) Masculino ()	
9.7	Teléfono/celular de la persona que cobra por el usuario:		
9.8	Relación de parentesco con el Usuario:	Madre () Padre () Otro ()	
9.9	Reside en la misma vivienda con el Usuario?	SI NO ()	
10	Se cobró la pensión del Usuario, correspondiente al bimestre julio-agosto (Padrón IV-2020) (SI/NO)		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 septiembre-octubre (Padrón V-2020) (SI/NO)		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) (SI/NO)		SI NO NS/NR
C.1. INCIDENCIAS RELACIONADAS AL COBRO DE LA PENSION DEL BIMESTRE NOVIEMBRE-DICIEMBRE (Padrón VI-2020)			
13	Usted ha tenido dificultades para cobrar la pensión del Usuario?		SI NO NS/NR
(De marcar NO Pase 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 OMAPEP no envió la solicitud de autorización de cobro al Programa () 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 () h) Otros () Precise:	



55

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
Teléfono Regional: 943161607 Teléfono Nacional 951864589		FICHA DE ENTREVISTA	CÓDIGO N°
SEDE REGIONAL PIURA DISTRITO DE BAPILLCA			
ENTREVISTA A USUARIO			
C.1. ATENCIÓN DEL BANCO DE LA NACIÓN (AGENTE BANCARIO EN EL BIENESTAR NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2020 (Padrón VS-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 pensiones con discapacidad? (Siene temas con cerebros, vendiendo especialidad)	SI NO NS/NR NA	
17	¿Cómo calificas 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.2. UBICACIÓN Y COSTO PARA IR A COBRAR LA PENSIÓN AL BANCO DE LA NACIÓN (AGENTE BANCARIO/CAJERO) (Correspondiente al VI PADRÓN-2020)			
18	¿Qué medio usas para trasladarte al lugar donde cobra la pensión del Usuario?	a) Caminando () b) Transporte público () c) Bici () d) Bici () e) Bici () f) Bici () g) Bici () h) Bici () i) Bici () j) Bici () k) Bici () l) Bici () m) Bici () n) Bici () o) Bici () p) Bici () q) Bici () r) Bici () s) Bici () t) Bici () u) Bici () v) Bici () w) Bici () x) Bici () y) Bici () z) Bici ()	NS/NR NA
19	¿Cuánto tiempo demora en llegar al lugar donde cobra la pensión del Usuario?	a) Menos de 1 hora () b) Entre 1 y 2 horas () c) Entre 2 y 3 horas () d) Entre 3 y 4 horas () e) Entre 4 y 5 horas () f) Entre 5 y 6 horas () g) Entre 6 y 7 horas () h) Entre 7 y 8 horas () i) Entre 8 y 9 horas () j) Entre 9 y 10 horas () k) Entre 10 y 11 horas () l) Entre 11 y 12 horas () m) Entre 12 y 13 horas () n) Entre 13 y 14 horas () o) Entre 14 y 15 horas () p) Entre 15 y 16 horas () q) Entre 16 y 17 horas () r) Entre 17 y 18 horas () s) Entre 18 y 19 horas () t) Entre 19 y 20 horas () u) Entre 20 y 21 horas () v) Entre 21 y 22 horas () w) Entre 22 y 23 horas () x) Entre 23 y 24 horas () y) Entre 24 y 25 horas () z) Entre 25 y 26 horas ()	NS/NR NA
20	¿Cuánto dinero gastas para llegar al lugar donde cobra la pensión del Usuario?	a) De 1 a 20 soles () b) De 21 a 30 () c) De 31 a 40 () d) De 41 a 50 () e) De 51 a 60 () f) De 61 a 70 () g) De 71 a 80 () h) De 81 a 90 () i) De 91 a 100 () j) De 101 a 110 () k) De 111 a 120 () l) De 121 a 130 () m) De 131 a 140 () n) De 141 a 150 () o) De 151 a 160 () p) De 161 a 170 () q) De 171 a 180 () r) De 181 a 190 () s) De 191 a 200 () t) De 201 a 210 () u) De 211 a 220 () v) De 221 a 230 () w) De 231 a 240 () x) De 241 a 250 () y) De 251 a 260 () z) De 261 a 270 ()	NS/NR NA
21	¿Existe 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 OMUPED 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 OMUPED/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	
Nombre y Apellidos: <u>RAFAEL S. TORRES JARA</u>		Nombre y Apellidos:	
DNI: <u>88128554</u>		DNI:	
Cargo: <u>PRESTADOR</u>		Cargo:	
Correo electrónico: <u>973004658</u>		Correo electrónico:	
Teléfono:		Teléfono:	

