

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
UNIDAD TERRITORIAL LAMBAYEQUE**

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

OFICIO N° 002- 2021-CTVC/LAMBAYEQUE

Lambayeque, 29 de enero del 2021

Señor(a):

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. Programa Nacional – CONTIGO.

Lambayeque.-

Asunto: SE ALERTA CINCO (18) 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 Luis 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 los siguientes CASOS:

- CASO N° 001-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 002-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 003-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 004-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 005-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 006-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 007-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 008-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 009-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 010-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 011-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 012-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 013-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 014-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 015-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 016-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 017-2021-CTVC/LAM.
- CASO N° 018-2021-CTVC/LAM.

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,

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
UNIDAD TERRITORIAL LAMBAYEQUE**

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”



.....
Alfonso Sánchez Cajo
Responsable Regional

¹ Para efectos de la atención del CASO alertado, el Comité entiende que un **Caso Resuelto** es aquel que el Programa le ha comunicado - por escrito -, manifestando:

- 1) Una conclusión sobre el CASO Alertado; precisando si tiene la CONDICIÓN de: **FUNDADO** o **INFUNDADO**.
- 2) Si el CASO Alertado es FUNDADO, es necesario precisar la medida correctiva implementada o la medida a implementar y el plazo previsto.
- 3) Si el CASO Alertado es INFUNDADO, es necesario precisar las razones en las cuales sustenta esta decisión.
- 4) Si el CASO Alertado corresponde a dos o más personas afectadas, es necesario individualizar la CONDICIÓN y proceder de acuerdo a los numerales 2 o 3, según corresponda.

El Comité publica en su página web todos los casos alertados al programa, así como las respuestas recibidas.

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono de Lambayeque 942157996 Teléfono Nacional: 951864589	CASO	N° 016- 2021-CTVC/LAM
---	------	-----------------------

PROGRAMA SOCIAL:	CONTIGO	1. FECHA DE REGISTRO:	22/12/2020
------------------	----------------	-----------------------	-------------------

I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:

2. APELLIDOS NOMBRES:	FELICITAS ESQUIVES PALMA	3. NÚMERO-DNI:	16598159
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA REQUE	5. CARGO:	VICEPRESIDENTE

II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO

7. DEPARTAMENTO:	LAMBAYEQUE	8. PROVINCIA:	CHICLAYO
9. DISTRITO:	REQUE	10. CCPP/DIRECCIÓN:	REQUE
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	GESTION DE ACOMPAÑAMIENTO	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?	VIA TELEFÓNICA
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	01	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	3 Punto Crítico

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

El 22/12/2020 durante las acciones de veeduría/vigilancia, se entrevistó al Sr. Jorge Augusto Bustamante Cigüeñas, responsable de la OMAPED de la Municipalidad distrital de Reque, se registró el siguiente punto crítico:

- 1. NO BRINDAN CONDICIONES EN EL BANCO PARA REALIZAR EL COBRO:** El Sr. Jorge Augusto Bustamante Cigüeñas con DNI 41042093, responsable de OMAPED, informó que la agencia banco de la Nación Reque funciona en el 2do.piso(Local de la Municipalidad), no tiene rampa para sillas de ruedas para subir al 2do.piso, lo cual tienen que hacerlo a través de las escaleras, esto dificulta el acceso a los usuarios del programa Contigo para realizar sus cobros. **Ver anexo 001.**
- 2. PROGRAMA NO REALIZA MONITOREO DE LA ENTREGA/USO DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA.** Durante la entrevista telefónica realizada al responsable de la OMAPD, se le consultó si en los últimos 4 meses del año 2020 el programa CONTIGO había realizado el monitoreo a los usuarios /as sobre la entrega y el uso de la pensión; respondió NO.
- 3. NO SE BRINDA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A USUARIOS/AS.** Durante la entrevista realizada al responsable de la OMAPED se le preguntó si en los últimos seis (6) meses se brindó algún servicio complementario especializado a los usuarios del programa, para continuar a la mejora de su calidad de vida, respondió que no.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- 1.- Brindar monitoreo permanente de parte el programa que permita identificar oportunamente situaciones críticas que dificulten la adecuada atención, contribuyan a mejorar la calidad de vida de los usuarios/as.
2. Que el programa verifique cada punto crítico y se resuelvan en el debido plazo establecidos en la ruta de emisión de alertas del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (04)

- 1.- Anexo 002: Imagen de ficha de entrevista (1 folio)
- 2.- Anexo 002: Imagen parte exterior del banco de la Nación (1 folio)

Alfonso Sánchez Cajo
Responsable Regional CTVC

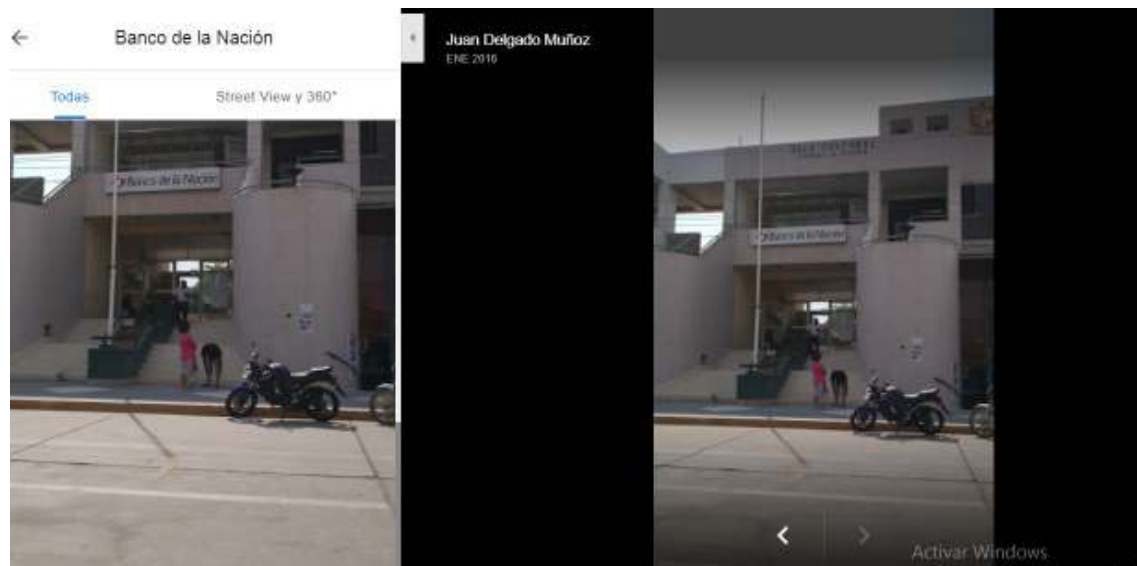
ANEXO 001

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
FICHA DE ENTREVISTA		CODIGO N°	
SEDE REGIONAL LAMBAYEQUE			
VIGILANCIA A LA GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA - GESTIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO DEL PROGRAMA CONTIGO			
ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPEL			
Fecha de la entrevista:	20/12/2020	b) Hora de entrevista:	14:00 p.m.
N° DNI del Informante:		d) Apellidos y nombres del	JORGE AUGUSTO BUSTAMANTE SIGUENAS
Fecha de nacimiento del		f) Edad del Informante:	40
Sexo del Informante:		h) Teléfono/celular del Informante:	94939437
Presenta alguna discapacidad:		j) Fecha que inició labores es	1 OCTUBRE 2017
Nivel de instrucción del		k) Básico especial ()	l) Técnico ()
Idioma predominante del		m) Aymara ()	n) Quechua ()
DEPARTAMENTO:		o) Dirección de la Municipalidad:	CHICLAYO
DISTRITO:			ELIAZ AGUIRRE 229-REQUE
PROCESO: ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA			
SOBRE LA AFILIACIÓN AL PROGRAMA			
¿Usted sabe en qué consiste el Programa Contigo?		(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)	
¿Usted conoce los requisitos para ser usuario del Programa Contigo?		(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)	
¿Usted conoce las modalidades de afiliación al Programa Contigo?		(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)	
¿Usted conoce el formato para la afiliación de usuarios (formato PC 1000)?		(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)	
¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de afiliación al Programa Contigo?		(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)	
¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo?		Indicadamente	
(De marcar NO, pase a la pregunta 8 y siguientes)			
¿Es gratuito el trámite de la solicitud de afiliación en esta oficina?		SI NO NS/NR	
7.1 De marcar NO, diga cuánto es el costo:		a) de 1 a 10 soles () b) de 11 a 20 () c) de 21 a 50 soles () d) de 51 soles a más ()	
Activa			
(De marcar NO, pase a la pregunta 8 y siguientes)			
7.2 ¿Es gratuito el trámite de la solicitud de afiliación en esta oficina?		SI NO NS/NR	
7.3 De marcar NO, diga cuánto es el costo:		a) de 1 a 10 soles () b) de 11 a 20 () c) de 21 a 50 soles () d) de 51 soles a más ()	
B. SOBRE AUTORIZACIÓN PARA COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA:			
8 ¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de autorización de cobro al Programa Contigo?		SI NO NS/NR NA	
9 ¿Usted ha realizado algún trámite de autorización de cobro al Programa Contigo?		SI NO NS/NR	
(De marcar NO, pase a la pregunta 11 y siguientes)			
10 ¿Es gratuito el trámite para la autorización de cobro en esta oficina?		SI NO NS/NR	
10.1 De marcar NO, diga cuánto se paga:		a) de 1 a 10 soles () b) de 11 a 20 () c) de 21 a 50 soles () d) de 51 a más ()	
C. SOBRE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN (COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA):			
11 ¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre julio-agosto (Padrón IV-2020)?		SI NO NS/NR	
11.1 De marcar NO preste: ¿Por qué no se realizó?			
12 ¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre septiembre-octubre (Padrón V-2020)?		SI NO NS/NR	
12.1 De marcar NO preste: ¿Por qué no se realizó?			
13 ¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre noviembre-diciembre (Padrón VI-2020)?		SI NO NS/NR	
13.1 De marcar NO preste: ¿Por qué no se realizó?			
14 ¿Llegaron quejas/reclamos a la OMAPEL sobre el cobro de la pensión de Usuarios?		SI NO NS/NR	
(De marcar NO, pase a la pregunta 15 y siguientes)			
15 ¿Cuáles son las principales quejas/reclamos que llegaron a OMAPEL sobre el cobro de la pensión de usuarios? (Puede marcar más de una opción)		a) La OMAPEL no recibe la solicitud de autorización de cobro al Programa () b) El Programa Contigo demora el trámite de autorización de cobro () c) Dificil acceso a 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) Otro: () Precios: Maltrato, no hay preferencial	
II. PROCESO: GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO			
D. CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA OMAPEL (ASISTENCIA REMOTA)			

Página 1

D. CAPACITACION AL PERSONAL DE LA OMAPE (ASISTENCIA REMOTA)				
15. ¿El personal de la OMAPE recibió capacitación sobre el proceso de afiliación y elaboración del padrón por parte del Programa Contigo?				
[SI] NO NS/NR				
(De marcar NO - NS/NR Pasa a la Pregunta 16 y siguientes)				
19. ¿Cuál fue la modalidad?		a) Presencial () b) Virtual ()		
20. ¿Cuántas veces recibió capacitación sobre el tema, en el último año?		a) 1 sola vez () b) 2 veces () c) 3 veces () d) 4 veces o más ()		
21. ¿Le capacitó en el idioma que usted usa?		[SI] NO NS/NR		
22. ¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?		a) Muy mala () b) Mala () c) Regular () d) Buena () e) Muy buena ()		
23. ¿El personal de la OMAPE recibió capacitación sobre el proceso de transferencia y entrega de la pensión por parte del Programa Contigo?		[SI] NO NS/NR		
(De marcar NO - NS/NR Pasa a la Pregunta 17 y siguientes)				
19. ¿Cuál fue la modalidad?		a) Presencial () b) Virtual ()		
20. ¿Cuántas veces recibió capacitación sobre el tema, en el último año?		a) 1 sola vez () b) 2 veces () c) 3 veces () d) 4 veces o más ()		
21. ¿Le capacitó en el idioma que usted usa?		[SI] NO NS/NR		
22. ¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?		a) Muy mala () b) Mala () c) Regular () d) Buena () e) Muy buena ()		
E. SOBRE SEGUIMIENTO Y MONITOREO NO PRESENCIAL				
17. En los 4 últimos meses ¿El personal de OMAPE, realizó seguimiento a los usuarios para verificar si están cobrando su pensión (vía telefónica, whatsapp u otro medio no presencial)?				
[SI] NO NS/NR				
18. En los 4 últimos meses ¿El programa Contigo realizó el monitoreo de entrega de la pensión no contributiva a los usuarios?				
[SI] NO NS/NR				
19. En los 5 últimos meses ¿Se brindó algún servicio complementario especializado a los usuarios del Programa, para contribuir a la mejora de su calidad de vida?				
[SI] NO NS/NR				
20. ¿Hace cuánto tiempo un funcionario del Programa Contigo no se comunicó con el responsable de la OMAPE?				
a) 15 días () b) 1 mes () c) 2 meses () d) Mas de 3 meses ()				
21. ¿Le resulta fácil comunicarse con la sede central del Programa Contigo?				
[SI] NO NS/NR				
22. (De marcar NO precite la dificultad)				
22. OBSERVACIONES DIFICIL ACCESO PARA CERRAR - EL BANCO TIENEN ESCALERAS- NO ES FACIL SUBIR- NO HAY RAMPA. LOCAL D				
23. RECOMENDACIONES 8 MESES DEMORA LA RESOLUCION AUTORIZACION DE COBRO.				
Nombres y Apellidos:		FELICITAS ESOLINES PALMA		
NI:		95598159		
Cargo:		NACTVE		
Correo electrónico:		959813763		
Teléfono:		94297306		

ANEXO 001:AGENCIA BANCO DE LA NACION REQUE



Fuente: <https://www.google.com/maps/uv?pb=!1s0x904ce6855a1153f3%3A0x13c45d409aa81eaf!3m1!7e11514shhttps%3A%2F%2Fh5.googleusercontent.com%2Fp%2FAF1QipPySwetdNvpqDbRE>

