

**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° 016-2021-CTVC/PIU

PROGRAMA SOCIAL:	CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO:	26/12/2020
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:				
2. APELLIDOS NOMBRES:	QUIROGA FIESTAS CANDELARIA		3. NÚMERO-DNI:	02787581
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA DEL DISTRITO DE RINCONADA LLICUAR		5. CARGO:	SECRETARIA
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO			6. FECHA DE OCURRENCIA:	26/12/2020
7. DEPARTAMENTO:	PIURA	8. PROVINCIA:	SECHURA	
9. DISTRITO:	RINCONADA LLICUAR	10. CCPP/DIRECCIÓN:	AV. PERÚ-DOS PUEBLOS	
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 26/12/2020 durante la entrevista realizada a la Sra. Esther Pazo Fiestas DNI 02877455, persona autorizada del cobro de la pensión no contributiva del niño Jersly Joel Palacios Pazo DNI 60318400, usuario del programa Contigo, se registró el siguiente punto crítico que se detalla:

PROGRAMA NO REALIZA MONITOREO DE LA ENTREGA / USO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA. Al respecto la Sra. Esther Pazo, 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. Flora Mendoza (03 folios).


Roberth Vidal Olemar Távora
 Responsable Regional



1. Copia de Ficha de Entrevista N° V-134-2020-PIU-D, aplicada a la Sra. Esther Pazo.

5

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: 942161607
 Teléfono Nacional: 951864589

FICHA DE ENTREVISTA

SEDE REGIONAL PIURA
VIGILANCIA A LA GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO

ENTREVISTA A USUARIO/A

a) Fecha de la entrevista: 26/12/2020
 b) Hora de entrevista: 12:00
 INICIO: 11:30 FINAL: 12:30

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO:

c) N° DNI del Usuario: 60318400
 d) Apellidos y nombres del Usuario: Palacios Pazo, Esther
 e) Fecha de nacimiento del Usuario: 08/06/1968
 f) Edad del Usuario: 52 años
 g) Sexo del Usuario: Femenino () Masculino (X)
 h) Teléfono/celular del Usuario: 930346134
 i) PROVINCIA: Sechura
 j) Dirección-CORRIANEXO del Usuario: Av. Pisco - San Pablito 8-26

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 no autorizada ()
 (Advertencia: Si el informante es el propio Usuario, pase a la pregunta 2 y siguientes)
 1.1 N° DNI del Informante: 02877455
 1.2 Apellidos y nombres del Informante: Pazo Pardo, Esther
 1.3 Fecha de nacimiento del Informante: 12/04/1974
 1.4 Edad del Informante: 46 años
 1.5 Sexo del Informante: Femenino (X) Masculino ()
 1.6 Teléfono/celular del Informante: 930196134
 1.7 Idioma predominante de informante: a) Castellano/Español (X) b) Quechua () c) Aymara () d) Asháninka () e) Huaranqui () f) Otros:
 1.8 Reside en la misma vivienda con el Usuario? Si (X) NO ()
 1.9 Relación de parentesco con el Usuario: Madre (X) Padre () Otro:

2) ¿Esta Sra. (Nombre de Usuario) ya sabe que es Usuario/a del Programa Contigo?
 3) ¿Algún miembro del hogar ya sabe (sabía) que esta Sra. (Nombre de Usuario) es Usuario/a del Programa Contigo?
 (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?
 (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:
 4.2 ¿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 ()
 4.3 Si la respuesta es NO, diga cuánto pagó:
 a) Muy mala () b) Mala () c) Regular (X) d) Buena () e) Muy Buena ()
 4.4 ¿El personal de esta oficina lo atendió en el idioma que usted usa?
 4.5 ¿Cómo califica la atención recibida por el personal de esa oficina?
 4.6 ¿Cuánto tiempo después de presentar la solicitud recibió respuesta y se enteró de la afiliación al Programa?
 5) Actualmente, el Usuario es también Beneficiario del Programa Pensión 65?
 6) Actualmente, el Usuario recibe alguna otra pensión a parte de la otorgada por el Programa Contigo?
 7) Actualmente, el Usuario cuenta con Clasificación Socioeconómica de POBRE o POBRE EXTREMO?

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?
 9) ¿Fue gratuito el trámite de autorización para el cobro de la pensión al Programa Contigo?
 a) de 1 a 10 soles () b) de 11 a 20 () c) de 21 a 50 soles () d) de 51 soles a más ()
 10) Si la respuesta es NO, diga cuánto pagó:
 a) Muy mala () b) Mala () c) Regular (X) d) Buena () e) Muy Buena ()
 11) ¿El personal de esta oficina lo atendió en el idioma que usted usa?
 12) ¿Cómo califica la atención recibida por el personal de esa oficina?
 13) ¿Cuánto tiempo después de presentar la solicitud recibió respuesta y se enteró de la autorización para el cobro de la pensión al Programa Contigo?
 14) Actualmente, el Usuario es también Beneficiario del Programa Pensión 65?
 15) Actualmente, el Usuario recibe alguna otra pensión a parte de la otorgada por el Programa Contigo?
 16) Actualmente, el Usuario cuenta con Clasificación Socioeconómica de POBRE o POBRE EXTREMO?

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
RESPONSABLE REGIONAL
REGIÓN PIURA

85

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Sistema Regional: 942161507
Sistema Nacional: 951964589

FICHA DE ENTREVISTA

COORDO Nº

SEDE REGIONAL PURA

VIGILANCIA A LA GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO

ENTREVISTA A USUARIO

(De marcar NO, NS/NR Pase a la Pregunta 3 y siguientes)

- 8.1 ¿En qué oficina presentó la solicitud de autorización? a) Municipalidad OMAPE () b) Sede central del Programa CONTIGO - Lima () c) Otro () NS/NR
- 8.2 ¿Fue gratuito el trámite de la autorización en esta oficina? a) Si la respuesta es NO, diga cuánto pagó: a) de 1 a 10 soles () b) de 11 a 20 () c) de 21 a 30 soles () d) de 31 soles a más () NS/NR
- 8.3 ¿El personal de esta oficina lo atendió en el idioma que usted usa? a) Muy mala () b) Mala () c) Regular () d) Buena () e) Muy Buena () NS/NR
- 8.4 ¿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
- 8.5 ¿Cuánto tiempo después de presentar la solicitud recibió respuesta y se entregó de la autorización del Programa? a) Menos de una hora () b) Entre una y dos horas () c) Entre tres y cuatro horas () d) Entre cinco y seis horas () e) Más de seis horas () NS/NR
- 8.6 ¿Actualmente, está vigente la autorización para el cobro de la pensión del Usuario? a) Si () b) No () NS/NR

C. SOBRE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN (COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA)

- 9 ¿Actualmente se cobra la pensión del Usuario? a) Si () b) No () NS/NR
- 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 () NS/NR
- (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: 02877455
- 9.3 Apellidos y nombres de la persona que cobra por el usuario: Pazo Tristán Esteban
- 9.4 Fecha de nacimiento de la persona que cobra por el usuario: 17/04/1974
- 9.5 Edad de la persona que cobra por el usuario: 46
- 9.6 Sexo de la persona que cobra por el usuario: Femenino () Masculino ()
- 9.7 Teléfono/celular de la persona que cobra por el usuario: 930 746 134
- 9.8 Relación de parentesco con el Usuario: Madre () Padre () Otro ()
- 9.9 ¿Vive en la misma vivienda con el Usuario? a) Si () b) No () NS/NR

- 10 ¿Se cobró la pensión del Usuario, correspondiente al bimestre julio-agosto (Padrón IV-2020) (Si/ No)? a) Si () b) No () NS/NR
- 10.1 De marcar NO precisar: ¿Por qué no se cobró la pensión? a) No se cobró () b) Otro () NS/NR
- 11 ¿Se cobró la pensión del Usuario, correspondiente al bimestre septiembre-octubre (Padrón V-2020) (Si/ No)? a) Si () b) No () NS/NR
- 11.1 De marcar NO precisar: ¿Por qué no se cobró la pensión? a) No se cobró () b) Otro () NS/NR
- 12 ¿Se cobró la pensión del Usuario, correspondiente al bimestre noviembre-diciembre (Padrón VI-2020) (Si/ No)? a) Si () b) 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? a) Si () b) 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 OMAPE 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 banco/agencia ()
- d) Banco/agencia cerrado/no atiende ()
- e) No abonaron la cuenta del usuario ()
- f) Bloquearon la cuenta del usuario ()
- g) Pérdida de tarjeta del usuario ()
- h) Otro ()



COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

FICHA DE ENTREVISTA

CORREGIO N°

SEDE REGIONAL PURA

VIGILANCIA A LA GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONFIAE

ENTREVISTA A USUARIO

C.2. ATENCIÓN DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENTE BANCARIO EN EL BIMESTRE NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2020 (Párrafo VI.2020)

16	¿Le pagaron completo el monto de la pensión del Usuario en el Banco Agente?	SI	NO	NO SE PUEDE DETERMINAR	NO
18	¿La atención prestada en el Banco Agente?	SI	NO	NO SE PUEDE DETERMINAR	NO
19	¿El Banco Agente está adecuado para atender a personas con discapacidad? (Puede marcar con marcas, ventanillas especiales)	SI	NO	NO SE PUEDE DETERMINAR	NO
17	¿Cómo califica la atención recibida por el personal del Banco Agente?	a) Muy mala () b) Mala () c) Regular () d) Buena () e) Muy Buena ()			
C.3. UBICACIÓN Y COSTO PARA IR A COBRAR LA PENSIÓN AL BANCO DE LA NACIÓN AGENTE BANCARIOCAJERO (Correspondiente al VI PADRON 2020)					
18	¿Qué medio usó para trasladarse al lugar donde cobra la pensión del Usuario?	a) Caminando () b) Transporte público () c) Bicar pequeño () d) Otro ()			
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) Más de 3 horas ()			
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 o más ()			
21	¿Está de acuerdo con la ubicación del lugar donde cobra la pensión del Usuario?	SI	NO	NO SE PUEDE DETERMINAR	NO

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	NO SE PUEDE DETERMINAR	NO
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	NO SE PUEDE DETERMINAR	NO

V. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD

E. SOBRE LA NEUTRALIDAD Y NO USO POLITICO DEL PROGRAMA					
24	¿Algun operador representante del Programa Confía/OMAPED/MUNICIPALIDAD, usa políticamente el Programa para favorecer algún candidato?	SI	NO	NO SE PUEDE DETERMINAR	NO

25	RESERVACIONES
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:	Gandehito Alvarado	Nombres y Apellidos:	
DNI:	92237581	DNI:	
Cargo:	Secretario	Cargo:	
Correo electrónico:	922662146	Correo electrónico:	
Teléfono:		Teléfono:	

