

**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° 019-2021-CTVC/PIU

PROGRAMA SOCIAL:	CONTIGO	1. FECHA DE REGISTRO:	26/12/2020
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:			
2. APELLIDOS NOMBRES:	YARLEQUÉ SOSA MARIA ISABEL	3. NÚMERO-DNI:	02889135
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	5. CARGO:	PRESIDENTA
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO		6. FECHA DE OCURRENCIA:	26/12/2020
7. DEPARTAMENTO:	PIURA	8. PROVINCIA:	PAITA
9. DISTRITO:	COLÁN	10. CCPP/DIRECCIÓN:	JIRÓN PROGRESO SN
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:	02 Puntos Críticos
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):			

El 26/12/2020 durante la entrevista realizada a la Sra. Mercedes Cecibel Macalupú Vílchez DNI 43656060, persona autorizada del cobro de la pensión no contributiva de la niña Briseidy Isabel Mogollón Macalupú DNI 71601927, usuaria del programa Contigo, se registraron los siguientes puntos críticos que se detallan:

- 1. NO SE BRINDAN CONDICIONES EN EL BANCO PARA REALIZAR EL COBRO.** La Sra. Mercedes Macalupu, refirió que las oficinas del Banco de la Nación del distrito de Suyo no están acondicionadas para la atención de personas con discapacidad, es decir no tiene rampas, barandas ni ventanillas especiales para atender a estas personas.
- 2. PROGRAMA NO REALIZA MONITOREO DE LA ENTREGA / USO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA.** Al respecto la Sra. Mercedes Macalupu, 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:

- Coordinar con el Banco de la Nación, para garantizar una atención diferenciada a las personas con discapacidad y para que se acondicionen sus oficinas con rampas, barandas y ventanillas especiales, de tal forma que las personas con discapacidad puedan acudir a las mismas sin las limitaciones de acceso para realizar sus trámites.
- 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



68

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. Mercedes Macalupú (03 folios).


.....
Roberth Vidal Olemar Távora
Responsable Regional



70

1. Copia de Ficha de Entrevista N°V-129-2020-PIU-D, aplicada a la Sra. Mercedes Macalupú

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
FICHA DE ENTREVISTA		CODIGO N°	
Telefono Regional: 942161607 Telefono Nacional: 951864589			
SEDE REGIONAL PIURA			
VIGILANCIA A LA GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO			
ENTREVISTA A USUARIO			
a. Fecha de la entrevista	26/12/2020	b. Hora de entrevista	INICIO: 4:30 PM FINAL: 11:00 PM
I. DATOS GENERALES DEL USUARIO:			
c. N° DNI del Usuario	77601927	d. Apellidos y nombres del Usuario	Mogollan Macalupú Brindley Isela
e. Fecha de nacimiento del Usuario	08/11/2004	f. Edad del usuario	16 años
g. Sexo del Usuario	Femenino [X] Masculino []	h. Teléfono celular del Usuario	
i. DEPARTAMENTO	PIURA	j. PROVINCIA	PIURA
k. DISTRITO	PUEBLO NUEVO DE COLAN	l. Dirección -CEPPANEXO del Usuario	Tr. PROGRESO SIN P.N.C
II. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE			
1. El informante es: a) Usuario [] b) Persona autorizada para firmar [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	43656060	1.2 Apellidos y nombres del Informante	Macalupú Vilchez Mercedes Cecilia
1.3 Fecha de nacimiento del Informante	03/03/1986	1.4 Edad del Informante	34 años
1.5 Sexo del Informante	Femenino [X] Masculino []	1.5 Teléfono celular del Informante	94926496
1.6 Idioma predominante de Informante	a) Castellano / Español [X] b) Quechua [] c) Aymara [] d) Asháninka [] e) Awajun [] f) Otros []	1.7 Relación de parentesco con el Usuario	Madre [X] Padre [] Otro []
1.8 Reside en la misma vivienda con el Usuario?	SI [X] NO []		
2. ¿Esta Sra. (Nombre de f. Usuario) ya sabe que es Usuario del Programa Contigo?			
3. ¿Algun miembro del hogar ya sabe (sabía) que esta Sra. (Nombre de f. Usuario) es Usuario 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 -OMAFED [] b) Sede central del Programa CONTIGO -Lima [] c) Otro []	NS/NR	
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 []	SI NO NS/NR	
4.3 Si la respuesta es NO, diga cuánto pagó	a) Muy mala [] b) Mala [] c) Regular [] d) Buena [] e) Muy Buena []	SI NO NS/NR	
4.4 ¿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 []	SI NO NS/NR	
4.5 ¿Cómo califica la atención recibida por el personal de esta oficina?	a) Muy mala [] b) Mala [] c) Regular [] d) Buena [] e) Muy Buena []	SI NO NS/NR	
4.6 ¿Cuánto tiempo después de presentar la solicitud recibió respuesta y se enteró de la afiliación al Programa?	a) Menos de 1 día [] b) De 1 a 3 días [] c) De 4 a 7 días [] d) Más de 7 días []	SI NO NS/NR	
5. Actualmente, el Usuario es también Beneficiario del Programa Pensión 65?	SI [] NO [X] NS/NR []		
6. Actualmente, el Usuario recibe alguna otra pensión a parte de la otorgada por el Programa Contigo?	SI [] NO [X] NS/NR []		
7. Actualmente, el Usuario cuenta con Clasificación Socioeconómica de POBRE o POBRE EXTREMO?	SI [] NO [X] 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 [X] NO [] NS/NR [] NA []			



71

Teléfono Regional: 942161607
 Teléfono Nacional: 951864589

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N° _____

SEDE REGIONAL PIURA

VIGILANCIA A LA GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN 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 - OMAPEL ☒ 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
8.3	a) Si la respuesta es NO, diga cuánto pagó		
8.4	¿El personal de esta oficina lo atendió en el idioma que usted usa?	a) de 1 a 10 soles ☐ b) de 11 a 20 ☐ c) de 21 a 50 soles ☐ d) de 51 soles a más ☐	☒ 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 ☒ días ☐	NS/NR
8.6	Actualmente, está vigente la autorización para el cobro de la pensión del Usuario?		☒ NO NS/NR

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

9. ¿Actualmente se cobra la pensión del Usuario?

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	43656060	9.3 Apellidos y nombres de la persona que cobra por el usuario	Macalupo Vilchez Hernandez
9.4	Fecha de nacimiento de la persona que cobra por el usuario	04/07/1986	9.5 Edad de la persona que cobra por el usuario	34 años
9.6	Sexo de la persona que cobra por el usuario	Femenino ☒ Masculino ☐	9.7 Telefónico de la persona que cobra por el usuario	940926496
9.8	Reside en la misma vivienda con el Usuario?	SI ☒ NO ☐	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)?

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) (S/ 300)?

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)?

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?

(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 OMAPEL 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) Banquero/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:
--	---



72

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		FICHA DE ENTREVISTA		CODIGO N°	
Teléfono Regional: 942161607 Teléfono Nacional 951864589		SEDE REGIONAL PUURA		VIGILANCIA A LA GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO	
ENTREVISTA A USUARIO/A					
C.2. ATENCIÓN DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENTE BANCARIO EN EL BIMESTRE NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2020 (Padrón V-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? (Pasa papeles por terrenos, ventanillas especiales)	☐ a) Muy mala	☐ b) Mala	☒ c) Regular	☐ d) Buena
17	¿Cómo calificó la atención recibida por el personal del Banco Agente?	☐ a) Muy mala	☐ b) Mala	☒ c) Buena	☐ d) Muy Buena
C.3. UBICACIÓN Y COSTO PARA IR A COBRAR LA PENSION 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) Bicicleta/paseo/paseo Chakula	☐ d) Otro, especifique
19	¿Cuánto tiempo demora en llegar al lugar donde cobra la pensión del Usuario?	☐ a) de 1 a 20 minutos	☐ b) de 21 a 50	☐ c) de 51 a 100	☒ d) de 101 o más
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 o más
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 OMAPEC o del Programa se ha comunicado con el Usuario para verificar el cobro de su pensión?	☒ SI	☐ NO	☐ NS/NR	☐ NA
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	☐ NA
V. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD					
E. SOBRE LA NEUTRALIDAD Y NO USO POLÍTICO DEL PROGRAMA					
24	¿Algun operador/representante del Programa Comité OMAPEC MUNICIPALIDAD, usa públicamente el Programa para favorecer algún candidato?	☐ SI	☒ NO	☐ NS/NR	☐ NA
25. OBSERVACIONES					
Hay usuarios que no están recibiendo el Programa Contigo					
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	MARIA ISABEL YARIEQUE Sosa		Nombre y Apellidos		
DNI	02889135		DNI		
Cargo	PRESIDENTA CTVC		Cargo		
Correo electrónico	972486376		Correo electrónico		
Teléfono			Teléfono		

