

**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° 002-2021-CTVC/PIURA

Piura, 07 de enero del 2021

Señor:

Juan Carlos Velasco Guerrero

Director Ejecutivo.

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – Contigo.

Lima.-

Asunto: Se ALERTA Dos (02) 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 miembros de los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar los siguientes CASOS¹:

CASO N° 090 - 2020-CTVC/PIU.

CASO N° 091 - 2020-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° 091-2020-CTVC/PIU

PROGRAMA SOCIAL:	CONTIGO	1. FECHA DE REGISTRO:	15/12/2020
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:			
2. APELLIDOS NOMBRES:	MONTALBAN CHANTA JUNIOR OMAR	3. NÚMERO-DNI:	02791949
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VEITISÉIS DE OCTUBRE	5. CARGO:	RESPONSABLE DE OMAPED
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO		6. FECHA DE OCURRENCIA:	18/10/2020
7. DEPARTAMENTO:	PIURA	8. PROVINCIA:	PIURA
9. DISTRITO:	VEITISÉIS DE OCTUBRE	10. CCPP/DIRECCIÓN:	A.H. LAS CAPULLANAS – GRAU –MZ N LT 01
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?	ENTREVISTA A RESPONSABLE DE OMAPED
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	01	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	01 Punto Crítico

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

Realizada las acciones de Veeduría / Vigilancia, el Equipo Técnico del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, identificó el punto crítico detallado a continuación.

- 1. USUARIO/O ESTA EN EL PADRÓN DE ABONADOS PERO NO TIENE ABONO EN SU CUENTA DE AHORROS.** El Sr. Junior Montalbán Chanta, Responsable de la Oficina de la Omaped de la Municipalidad Distrital de Veitiséis de Octubre, manifestó que en reiteradas ocasiones viene recibiendo el reclamo de la Sra. Flora Mendoza Flores, persona autorizada para el cobro de la Pensión no Contributiva de su hijo Stiven Smith Naquiche Mendoza con DNI 70572930, quién le manifestó que constantemente acude a las oficinas de Banco de la Nación para cobrar la Pensión que le otorga el programa a su hijo, cobro que no puede realizar, ya que el personal del Banco de la Nación que le atendió en ventanilla le manifestó que no tenía ningún abono en su cuenta. Al respecto el Sr. Junior Montalbán refirió que hace aproximadamente 30 días a comunicado telefónicamente de este caso al programa Contigo y hasta la fecha de la entrevista no le daban una solución al mismo. Agregó que a través de llamadas telefónicas, viene insistiendo constantemente con el personal del programa (Srta. Cindy) para que le den solución al caso, pero no recibe respuesta que le permite orientar a la Sra. Flora para que pueda realizar el cobro oportuno de la pensión que se le otorga a su hijo.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Teniendo en cuenta el grado de vulnerabilidad de la población objetivo de este programa, es conveniente la aplicación del principio de celeridad establecido en la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, a fin de brindar una atención oportuna en el cobro de las pensiones a los usuarios a fin de mejorar la calidad de vida de los mismos.
- Es importante que el programa mejore los canales de comunicación con la población y con sus aliados estratégicos a fin de garantizar una información clara y oportuna a los interesados, que les permita absolver sus consultas y puedan realizar los trámites pertinentes para el cobro oportuno de la Pensión no contributiva otorgada por el programa.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: 01)

- Copia de Ficha de Entrevista aplicada a la Sr. Junior Montalbán (01 folio)


Roberth Vidal Olemar Távara
Responsable Regional

1. Copia de Ficha de Entrevista aplicada al Sr. Junior Montalbán.

Título registral:		COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	
Título Nacional:		FICHA DE ENTREVISTA	
		CODIGO N°	
LEGISLACIÓN A LA GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA - GESTIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO DEL PROGRAMA CONIGO			
ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPEO			
a) Fecha de la entrevista:	15 / 10 / 2020	b) Hora de entrevista:	13:00
c) N° del informante:		INICIO: 13:00 FINAL: 13:30	
d) Fecha de nacimiento del informante:	19/03/1985	e) Apellido y nombres del informante:	REYNOLDO GARCIA JUAN GARCIA
f) Sexo del informante:	Masculino	g) Estado del informante:	35
h) Presenta alguna discapacidad:	NO	i) Teléfono celular del informante:	969347715
j) Nivel de instrucción del informante:	Algunos	k) Fecha que inició labores en OMAPEO:	02 / 01 / 2019
l) Motivo predominante del informante:	Algunos	m) Secundaria:	Algunos
n) DEPARTAMENTO:	Piura	o) Tercera:	Algunos
p) DISTRITO:	VENANCIO DE ROQUE	q) Cuarta:	Algunos
r) PROVINCIA:	Piura	s) Quinta:	Algunos
t) Dirección de la Municipalidad:	ALAN CARRERA - SAN - EL - VINO		
B. PROCESO: ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA			
A. SOBRE LA AFILIACIÓN AL PROGRAMA			
1. ¿Usted sabe en qué consiste el Programa Conigo?			
2. ¿Usted conoce los requisitos para ser usuario del Programa Conigo?			
3. ¿Usted conoce las modalidades de afiliación al Programa Conigo?			
4. ¿Usted conoce el proceso para la afiliación al Programa Conigo?			
5. ¿Usted conoce las pruebas para emitir solicitudes de afiliación al Programa Conigo?			
6. ¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Conigo?			
7. ¿Es posible el trámite de la solicitud de afiliación en esta oficina?			
7.1. De marcar NO, diga cuánto es el costo:			
8. SOBRE AUTORIZACIÓN PARA COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA			
9. ¿Usted conoce los pasos para emitir solicitudes de autorización de cobro al Programa Conigo?			
10. ¿Usted ha realizado algún trámite de autorización de cobro al Programa Conigo?			
11. ¿Es posible el trámite para la autorización de cobro en esta oficina?			
11.1. De marcar NO, diga cuánto se paga:			
C. SOBRE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN (COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA)			
12. ¿En su distrito se realiza la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre julio-agosto (Padrón IV-2020)?			
13. ¿En su distrito se realiza la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre septiembre-octubre (Padrón V-2020)?			
14. ¿En su distrito se realiza la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre noviembre-diciembre (Padrón VI-2020)?			
C.1. SITUACIONES RELACIONADAS AL COBRO DE LA PENSIÓN DEL BIMESTRE NOVIEMBRE-DICIEMBRE (Padrón VI-2020)			
15. ¿Usted conoce los requisitos para emitir solicitudes de cobro de la pensión de usuarios?			
16. ¿Usted ha realizado algún trámite de cobro de la pensión de usuarios?			
17. ¿Cuáles son las principales situaciones que reportan a OMAPEO sobre el cobro de la pensión de usuarios? (Puede marcar más de una opción)			
a) La OMAPEO no emitió la solicitud de autorización de cobro al Programa			
b) El Programa Conigo demora el trámite de autorización de cobro			
c) Difícil acceso a bancos/ajeros			
d) Bancos/ajeros interdicen el cobro			
e) No abren la cuenta del usuario			
f) Bloquean la cuenta del usuario			
g) Perdida de tarjeta del usuario			
h) Otro			
i) Preciso			
D. CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA OMAPEO (ASISTENCIA REMOTA)			
18. ¿El personal de la OMAPEO recibe capacitación sobre el proceso de afiliación y autorización del padrón por parte del Programa Conigo?			
19. ¿Cuál fue la modalidad?			
20. ¿Cuántas veces recibió capacitación sobre el tema, en el último año?			
21. ¿Le capacitaron en el idioma que usted usa?			
22. ¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?			
23. ¿El personal de la OMAPEO recibe capacitación sobre el proceso de transacción y entrega de la pensión por parte del Programa Conigo?			
24. ¿Cuál fue la modalidad?			
25. ¿Cuántas veces recibió capacitación sobre el tema, en el último año?			
26. ¿Le capacitaron en el idioma que usted usa?			
27. ¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?			
E. SOBRE SEGUIMIENTO Y MONITOREO NO PRESENCIAL			
28. En los 4 últimos meses ¿El personal de OMAPEO realizó seguimiento a los usuarios para verificar si están cobrando su pensión (vía telefónica, WhatsApp o otro medio no presencial)?			
29. En los 4 últimos meses ¿El programa Conigo realizó el monitoreo de entrega de la pensión no contributiva a los usuarios?			
30. En los 4 últimos meses ¿Se brindó algún servicio complementario especializado a los usuarios del Programa, para contribuir a la mejora de su calidad de vida?			
31. ¿Ha recibido alguna retroalimentación de los usuarios del Programa Conigo?			
32. ¿Le resulta fácil comunicarse con la sede central del Programa Conigo?			
33. De marcar NO, explique la dificultad:			
F. OBSERVACIONES			
G. RECOMENDACIONES			
H. DATOS DEL MIEMBRO VOLUNTARIO VIGILANTE DEL COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA QUE COLABORA CON EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN			
I. DATOS DEL MIEMBRO DEL EQUIPO TÉCNICO REGIONAL DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA QUE COLABORA CON EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN			

EL SR. JUNIOR DE OMAPEO COMUNICÓ DE ESTE CASO POR TELEFONO AL PROGRAMA DIRECCIONAL Y TAMBIEN SE COMUNICÓ CON LA SR. CINDY DESDE QUE ESTO OCURRIÓ REFIRIENDO QUE PASÓ MAS DE 30 DIAS Y NO SE SOLUCIONA.

