

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL CAJAMARCA**

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”

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

OFICIO N° 002-2021-CTVC/CAJAMARCA

Cajamarca, 18 de Enero de 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.

Cajamarca.-

Asunto: Se ALERTAN cinco (05) 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 Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente, le hago llegar los siguientes CASOS¹:

- CASO N° 001-2021-CTVC/CAJ
- CASO N° 002-2021-CTVC/CAJ
- CASO N° 003-2021-CTVC/CAJ
- CASO N° 004-2021-CTVC/CAJ
- CASO N° 005-2021-CTVC/CAJ

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de cada caso y, concluido su procedimiento, le solicito sirva comunicar el resultado de la misma.

A la espera de su pronta atención, quedo de usted.

Atentamente,


Liliana Maritza Hernández Villanueva
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			
Telf.CAJAMARCA: (#) 942155526 Telf. SEDE LIMA : (#) 942160416		CASO	
PROGRAMA SOCIAL:		CONTIGO	
1. FECHA DE REGISTRO:		18/01/2021	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:			
2. APELLIDOS NOMBRES:		HERNÁNDEZ VILLANUEVA, LILIANA MARITZA	
3. NÚMERO-DNI:		71888923	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – SEDE CAJAMARCA	
5. CARGO:		RESPONSABLE REGIONAL	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO			6. FECHA DE OCURRENCIA:
			15/12/2020
7. DEPARTAMENTO:	CAJAMARCA	8. PROVINCIA:	JAÉN
9. DISTRITO:	HUABAL	10. CCPP/DIRECCIÓN:	CALLE PRINCIPAL S/N
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	GESTIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?	LLAMADA TELEFÓNICA
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	01	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	02
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):			

El día 15 de diciembre de 2020, se realizó la entrevista telefónica al Sr. Jacinto Sánchez Cabrera, Responsable del OMAPED de la Municipalidad distrital de la Huabal, mediante la Ficha de Vigilancia V-359-2020-CAJ-D registrándose los siguientes puntos críticos:

- 1. PERSONAL DE OMAPE/MUNICIPALIDAD/OREDIS NO RECIBIÓ CAPACITACIÓN CONCERNIENTE A LOS SERVICIOS/TRÁMITES QUE BRINDA EL PROGRAMA.** Durante la entrevista telefónica realizada al responsable de la OMPAED Sr. Jacinto Sánchez Cabrera, manifestó no haber recibido capacitación por parte del programa Contigo en los temas: (a) Proceso de afiliación y elaboración del padrón. (b) Proceso de Transferencia y entrega de la pensión. Esta situación estaría contraviniendo la RDE N° 095-2020-MIDIS/PNPDS-DE, que en el numeral 7.2.3.1. Contigo Te Capacita, a letra menciona que *“el objetivo de este es fortalecer las capacidades de los aliados estratégicos con la finalidad de mejorar el acceso y calidad de los servicios de atención a las personas con discapacidad severa, manejo de los procedimientos del Programa, normatividad que ampara los derechos de las personas con discapacidad y estrategias de acercamiento y acceso a servicios dirigidos a personas con discapacidad severa”*.
- 2. PROGRAMA NO REALIZA MONITOREO DE LA ENTREGA/USO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA.** Durante la entrevista telefónica realizada a la responsable de la OMPAED Sr. Jacinto Sánchez Cabrera manifestó que el Programa Contigo habría realizado el monitoreo a los usuarios/as sobre la entrega y el uso de la pensión. Esta situación estaría contraviniendo la RDE 091-2020-MIDIS-PNPDS-DE, que en el numeral 5.17. sobre Monitoreo en el uso de la pensión no contributiva, a letra indica *“Es el procedimiento por el cual se recoge información de los/las usuarios/as a través de visitas al hogar, que permita levantar información, analizar y hacer una retroalimentación de los usos que se le da a la pensión no contributiva, lo cual permite al Programa CONTIGO optimizar la intervención, impactando en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad severa, usuarios/as del programa”*.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- El Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO debe mantener comunicación permanente con los responsables de las OMAPED, así como realizar el monitoreo permanente de parte el Programa para identificar

situaciones críticas que dificulten la adecuada atención, y contribuya a mejorar la calidad de vida de los usuarios/as.

- El Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO debe garantizar el cumplimiento de la RDE N° 095-2020-MIDIS/PNPDS-DE: Plan estamos contigo: gestión del acompañamiento y articulación 2020 y RDE 091-2020-MIDIS-PNPDS-DE: Directiva de gestión del acompañamiento y articulación.
- El Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO realice las indagaciones respectivas de cada punto crítico y se resuelvan en el debido plazo establecido según la ruta de alerta del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana para garantizar un servicio de calidad a los usuarios/as y potenciales usuarios/as.

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

1.- Ficha V-359-2020-CAJ-D (02 folios)

The image shows a handwritten signature in blue ink on the left and a circular official stamp on the right. The stamp contains the text "COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA" around the perimeter, "SEDE REGIONAL CAJAMARCA" in the center, and a small star at the bottom.

Liliana Maritza Hernández Villanueva
Responsable Regional

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: 942155526
Teléfono Nacional: 942160416

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N° V-359-2020-CAJ-D

SEDE REGIONAL CAJAMARCA
VIGILANCIA A LA GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA - GESTIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO DEL PROGRAMA CONTIGO

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPE

a	Fecha de la entrevista:	15/12/2020	b	Hora de entrevista:	INICIO: 15:49	FINAL: 16:10
---	-------------------------	------------	---	---------------------	---------------	--------------

I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de OMAPE):

c	N° DNI del Informante:	42068058	d	Apellidos y nombres del Informante:	JACINTO SÁNCHEZ CABRERA
e	Fecha de nacimiento del Informante:	28/04/1981	f	Edad del Informante:	40
g	Sexo del Informante	Femenino () Masculino () X	h	Teléfono/celular del Informante:	955923064
i	Presenta alguna discapacidad: marque	SI (X) NO ()	j	Fecha que inició labores en OMAPE	11/10/2017
k	Nivel de instrucción del Informante:	a) Sin nivel () b) Inicial () c) Primaria () d) Secundaria () e) Básica especial () f) Técnico () g) Superior ()			
l	Idioma predominante del Informante:	a) Castellano / Español (X) b) Quechua () c) Aymara () d) Ashaninka () e) Awajún () f) Otros:			
m	DEPARTAMENTO:	CAJAMARCA	n	PROVINCIA:	JAEN
ñ	DISTRITO:	HUABAL	o	Dirección de la Municipalidad:	CALLE PRINCIPAL S/N

II. PROCESO: ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA

A. SOBRE LA AFILIACIÓN AL PROGRAMA

1	¿Usted sabe en qué consiste el Programa Contigo?	SI	NO	NS/NR
2	¿Usted conoce los requisitos para ser usuario del Programa Contigo?	SI	NO	NS/NR
3	¿Usted conoce las modalidades de afiliación al Programa Contigo?	SI	NO	NS/NR
4	¿Usted conoce el formato para la afiliación de usuarios (formato PC 1000)?	SI	NO	NS/NR
5	¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de afiliación al Programa Contigo?	SI	NO	NS/NR
6	¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo?	SI	NO	NS/NR
<i>(De marcar NO, pase a la pregunta 8 y siguientes)</i>				
7	¿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 ()		

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
9	¿Usted ha realizado algún trámite de autorización de cobro al Programa Contigo?	SI	NO	NS/NR
<i>(De marcar NO, pase a la pregunta 11 y siguientes)</i>				
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 precise ¿Por qué no se realizó?			
12	¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre setiembre-octubre (Padrón V-2020)?	SI	NO	NS/NR
12.1	De marcar NO precise ¿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

C.1. INCIDENCIAS RELACIONADAS AL COBRO DE LA PENSIÓN DEL BIMESTRE NOVIEMBRE-DICIEMBRE (Padrón VI-2020)

14	¿Llegaron quejas/reclamos a la OMAPE sobre el cobro de la pensión de Usuarios?	SI	NO	NS/NR
<i>(De marcar NO Pase a la Pregunta 15 y siguientes)</i>				
14.1	¿Cuáles son las principales quejas/reclamos que llegaron a OMAPE sobre el cobro de la pensión de usuarios? <i>(Puede marcar más de una opción:)</i>	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) Difícil 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) Otros: () Precise:		

III. PROCESO: GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO

D. CAPACITACIÓN 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
<i>(De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 16 y siguientes)</i>				
15.1	¿Cuál fue la modalidad?	a) Presencial () b) Virtual ()		
15.2	¿Cuántas veces recibió capacitación sobre el tema, en el último año?	a) 1 sola vez () b) 2 veces () c) 3 veces () d) 4 veces a más ()		NS/NR
15.3	¿Le capacitaron en el idioma que usted usa?		SI	NO
15.4	¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?	a) Muy mala () b) Mala () c) Regular () d) Buena () e) Muy buena ()		NS/NR
16	¿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
<i>(De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 17 y siguientes)</i>				
16.1	¿Cuál fue la modalidad?	a) Presencial () b) Virtual ()		
16.2	¿Cuántas veces recibió capacitación sobre el tema, en el último año?	a) 1 sola vez () b) 2 veces () c) 3 veces () d) 4 veces a más ()		NS/NR
16.3	¿Le capacitaron en el idioma que usted usa?		SI	NO
16.4	¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?	a) Muy mala () b) Mala () c) Regular () d) Buena () e) Muy buena ()		NS/NR

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 6 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

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: 942155526
Teléfono Nacional: 942160416

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N° V-359-2020-CAJ-D

SEDE REGIONAL CAJAMARCA

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

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPEO

20	¿Hace cuánto tiempo un funcionario del Programa Contigo no se comunica con el responsable de la OMAPEO?	a) 15 días (X)	b) 1 mes ()	c) 2 meses ()	d) Mas de 3 meses ()			NS/NR	
21	¿Le resulta fácil comunicarse con la sede central del Programa Contigo?						SI	NO	NS/NR
21.1 De marcar NO precise la dificultad									
22	OBSERVACIONES								
NO PARTICIPÓ EN LA CAPACITACIONES PORQUE ERAN VIRTUALES Y NO PUDO CONECTARSE									
23	RECOMENDACIONES								
IMPLEMENTACION CON EQUIPO TÉCNICO, MOVILIDAD.									
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:		HUMBERTO REQUEJO FLORES			Nombres y Apellidos:		LILIANA MARITZA HERNÁNDEZ VILLANUEVA		
DNI:		80142008			DNI:		71888923		
Cargo:		PRESIDENTE			Cargo:		RESPONSABLE REGIONAL		
Correo electrónico:					Correo electrónico:		cajamarca.ctvcperu@gmail.com		
Teléfono:		976687782			Teléfono:		942155526		