Ayacucho, 18 de abril de 2022

OFICIO N° 009-2022-CTVC/AYACUCHO

Señora:
Diana Elizabeth Prudencio Gamio
Directora Ejecutivo
Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – "CONTIGO"

Ayacucho.-

Asunto: Se ALERTA doce (12) 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 (Comité), al mismo tiempo manifestarle que el Comité, tiene como función principal la de 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 el (los) siguiente (s) CASO(S)[1]:

- CASO N° 007-2022-CTVC/AYA
- CASO N° 008-2022-CTVC/AYA
- CASO N° 009-2022-CTVC/AYA
- CASO N° 010-2022-CTVC/AYA
- CASO N° 011-2022-CTVC/AYA
- CASO N° 012-2022-CTVC/AYA
- CASO N° 013-2022-CTVC/AYA
- CASO N° 014-2022-CTVC/AYA
- CASO N° 015-2022-CTVC/AYA
- CASO N° 016-2022-CTVC/AYA
- CASO N° 017-2022-CTVC/AYA
- CASO N° 018-2022-CTVC/AYA

[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

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de este 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,

Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana
Equipo Técnico
Unidad Territorial
AYACUCHO

……
Luis Cancho Cuba
Responsable Regional

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telf. U.T. AYACUCHO: **942155687** Telf. SEDE LIMA : **942160511**	**CASO**	**N° 011-2022-CTVC/AYA**

PROGRAMA SOCIAL:	CONTIGO	**1. FECHA DE REGISTRO:**	11/03/2022
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:			
2. APELLIDOS NOMBRES:	GUTIERREZ ESCOBAR ROSA MARTHA	**3. NÚMERO-DNI:**	28999216
4.ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITE LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	**5. CARGO:**	PRESIDENTA
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO		**6. FECHA DE OCURRENCIA:**	11/03/2022
7. DEPARTAMENTO:	AYACUCHO	**8. PROVINCIA:**	PAUCAR DEL SARA SARA
9. DISTRITO:	PAUSA	**10. CCPP/DIRECCIÓN:**	AV. 28 DE JULIO - BARRIO HUAYLLAS
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO	**12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA?**	42578178-USUARIO
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	01 Usuario	**14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:**	01 Punto Crítico
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):			

Con el acompañamiento del señor Luis Cancho Cuba, miembro del equipo técnico del Comité, recogió la Ficha de Entrevista N° V-061-2022-AYA-D con la cual se realizó la entrevista al señor Julio Andrés Acapana Huamán, usuario del programa, quien refirió lo siguiente:

1. **PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS.** Durante la comunicación telefónica el señor Julio Andrés Acapana Huamán, usuario del programa, manifestó que en los últimos cuatro meses ningún personal de la OMAPED o programa se habría comunicado con él, sea por medio presencial o no presencial, para consultarle, orientarle o brindarle información sobre el proceso del cobro de la pensión que le brinda el programa o así como para hacer efectivo el cobro de la pensión no contributiva; inclusive ahora no sabe desde cuando puede acudir a realizar el ultimo cobro.
   Lo señalado en parte no cumpliría lo descrito en el numeral 5.17. Monitoreo del uso de la pensión no contributiva "*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"* de la RDE Nº 091-2021-MIDIS/PNPDS-DE *"Directiva de Gestión del Acompañamiento y Articulación"*. (**Ver Ficha de Entrevista**).

Cabe resaltar que la entrevista se realizó vía telefónica con el señor Julio Andrés Acapana Huamán, con DNI N° 42578178, en su calidad de usuario del programa.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- El programa CONTIGO garantice el cumplimiento de sus directivas RDE Nº 091-2021-MIDIS/PNPDS-DE "Directiva de Gestión del Acompañamiento y Articulación".

- El programa CONTIGO mediante su estrategia de intervención acompañe a los usuarios brindándoles o recogiendo información que le permita optimizar su intervención, y esto contribuya en la mejora de la calidad de vida de las personas que atiende.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: 02)

Ficha de Entrevista N° V-061-2022-AYA-D. (02 folios).

……

Luis Cancho Cuba
Responsable Regional

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

SEDE REGIONAL AYACUCHO

VIGILANCIA AL PROCESO DE GESTIÓN DE LA ENTREGA Y GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO

Teléfono Regional:	942155687	**FICHA DE ENTREVISTA**	CODIGO N° V-061-2022-AYA-D
Teléfono Nacional:	942160511	**USUARIO/A-PROGRAMA CONTIGO**	

(a) FICHA se aplica DENTRO DE CAMPAÑA (b) FICHA se aplica FUERA DE CAMPAÑA

1	FECHA INICIAL de la entrevista:	11/03/2022	2	HORA INICIAL de la entrevista:	16:48

NOTA IMPORTANTE:

A) La ficha de entrevista debe ser aplicada de manera estricta en el siguiente orden:

i) En primera instancia al usuario del programa (siempre y cuando sea mayor de edad y pueda manifestar su voluntad).

ii) En segunda instancia y solo cuando el usuario es menor de edad o siendo mayor de edad no pueda manifestar su voluntad, la entrevista debe ser aplicada a la persona autorizada para cobrar por el usuario (autorizado mediante resolución del programa Contigo).

B) En caso la ficha se aplique a la persona autorizada para cobrar, entonces la entrevista debe hacerse y comprenderse como si se aplicara al mismo usuario .

C) PRECISE EL BIMESTRE DE PAGO QUE SE VIGILA: (a) Enero - Febrero (b) Marzo - Abril (c) Mayo - Junio (d) Julio - agosto (e) Setiembre - octubre (d) Noviembre - diciembre

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO/A:

3	N° DNI del Usuario:	42578178	4	Apellidos y nombres del Usuario:	ACAPANA HUAMAN JULIO ANDRES
5	DEPARTAMENTO:	AYACUCHO	6	PROVINCIA:	PAUCAR DEL SARA SARA
7	DISTRITO:	PAUSA	8	CCPP/Barrio/Dirección del Usuario :	AV. 28 DE JULIO - BARRIO HUAYLLAS
9	Fecha de nacimiento del Usuario:	17/06/1984	10	Condición de edad del Usuario	(a) Mayor de edad (b) Menor de edad
11	Sexo del Usuario:	(a) Femenino (b) Masculino	12	Teléfono/celular del Usuario:	916789866
13	Nivel de instrucción del Usuario:	(a) Sin nivel (b) Inicial (c) Primaria (d) Secundaria (e) Básica especial (f) Técnico (g) Superior			
14	Idioma predominante del Usuario:	(a) Español (b) Quechua (c) Aymara (d) Ashaninka (e) Awajún (f) Otro: _____			

II. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE:

15	¿Quién es el Informante?	(a) El Usuario (b) Persona autorizada para cobrar			
	Si el Informante es el propio USUARIO, pase a la pregunta 23 y siguientes				
16	N° DNI del Informante:	42578178	17	Apellidos y nombres del Informante:	ACAPANA HUAMAN JULIO ANDRES
18	Sexo del Informante:	(a) Femenino (b) Masculino	19	Teléfono/celular del Informante:	916789866
20	Reside en la misma vivienda con el Usuario/a?	(a) SI (b) NO	21	Relación de parentesco con el Usuario/a:	(a) Madre (b) Padre (c) Otro: USUARIO
22	Idioma predominante del Informante:	(a) Español (b) Quechua (c) Aymara (d) Ashaninka (e) Awajún (f) Otro: _____			

III. PROCESO: GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA

A. GESTION DE AFILIACION A LA PENSION NO CONTRIBUTIVA

23		¿El trámite de afiliación al programa Contigo fue gratuito?	SI	NO	NS/NR	NA
	23.1	Si la respuesta es "**NO**", diga cuánto pagó: (a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más			NS/NR	NA
	23.2	¿El personal que recibió su solicitud de afiliación, lo atendió en el Idioma que usted usa?	SI	NO	NS/NR	NA
	23.3	¿Cómo califica la atención recibida por el personal que recibió su solicitud de afiliación? (a) Muy mala (b) Mala (c) Regular (d) Buena (e) Muy Buena			NS/NR	NA
	23.4	¿Cuánto tiempo después de presentar la solicitud fue afiliado al Programa? _____años/ _____meses/			NS/NR	NA
24		¿Actualmente, tiene un Certificado de Discapacidad Severa?	SI	NO	NS/NR	
25		¿Actualmente, recibe alguna otra pensión a parte de la otorgada por el Programa Contigo?	SI	NO	NS/NR	
26		¿Actualmente, tiene Clasificación Socioeconómica de Pobre o Pobre Extremo?	SI	NO	NS/NR	
27		¿Actualmente, también es beneficiario del Programa Pensión 65?	SI	NO	NS/NR	

B. GESTION DEL COBRO DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA: SOBRE LA AUTORIZACIÓN DEL COBRO DE LA PENSIÓN

28		¿Solicitó la **autorización** para el cobro de la pensión al Programa Contigo?	SI	NO	NS/NR	NA
		De marcar NO, NS/NR, NA Pase a la Pregunta 29 y siguientes				
	28.1	¿En qué oficina presentó la solicitud de autorización?: (a) Municipalidad-OMAPED (b) Sede del Programa CONTIGO-Lima (c) Otro_____				NA
	28.2	¿Fue gratuito el trámite de la autorización en esta oficina?	SI	NO	NS/NR	NA
		Si la respuesta es NO, diga cuánto pagó: (a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más				
	28.3	¿El personal de esta oficina lo atendió en el Idioma que usted usa?	SI	NO	NS/NR	NA
	28.4	¿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	NA
	28.5	¿Cuánto tiempo después de presentar la solicitud se enteró de la autorización del Programa? _____años/ _____meses/			NS/NR	NA

C. VERIFICACION Y SEGUIMIENTO DEL COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA

29		¿Quién se encarga de cobrar la pensión? (a) El Usuario (b) Persona autorizada para cobrar (c) Persona con autorización en trámite (d) Persona que cobra, pero sin autorización (e) Otro: _____				
30		¿Ha cobrado la pensión correspondiente al bimestre? NO SABIA CUANDO PAGAN	SI	NO	NS/NR	
	30.1	*De marcar **NO** precise* ¿Por qué no se cobró la pensión? ***Pase a la Pregunta 40 y siguientes*** :				
		C.1. INCIDENCIAS RELACIONADAS AL COBRO DE LA PENSIÓN DEL BIMESTRE				
31		¿Ha tenido dificultades para cobrar la pensión otorgada por el Programa?	SI	NO	NS/NR	
		De marcar NO Pase a la Pregunta 32 y siguientes				
	31.1	¿Cuáles son las dificultades que se presentaron para cobrar la pensión del Usuario? ***Puede marcar más de una opción:***				
		(a) La OMAPED no envió la solicitud de autorización de cobro al Programa				
		(b) El Programa Contigo demora el trámite de autorización de cobro				
		(c) Banco/cajero NO tiene acceso expedito para personas con discapacidad				
		(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: _____				
		C.2. ATENCIÓN EN EL BANCO DE LA NACIÓN /AGENTE BANCARIO/ETV 0				
32		¿Le pagaron completo el monto de la pensión en el Banco/Agente? AGENTE	SI	NO	NS/NR	NA
33		¿Le brindaron atención preferente al usuario en el Banco/Agente?	SI	NO	NS/NR	NA
34		¿El Banco/Agente está adecuado para atender a personas con discapacidad? *(tiene rampas con barandas, ventanillas especiales)*	SI	NO	NS/NR	NA
35		¿Cómo califica la atención recibida por el personal del Banco/Agente?: (a) Muy mala (b) Mala (c) Regular (d) Buena (e) Muy Buena			NS/NR	NA
		C.3. MEDIO DE TRANSPORTE, TIEMPO Y COSTO PARA IR A COBRAR AL PUNTO DE PAGO				
36		¿Qué medio utilizó para trasladarse al lugar donde cobra la pensión del Usuario? (a) Caminando (b) Transporte público (c) Bote/ Peque-peque/ Chalupa (d) Acémila (e) Otro: especifique _____			NS/NR	NA
37		¿Cuánto tiempo demoró en llegar al lugar donde cobra la pensión del Usuario? ___ días ___ horas 10 minutos			NS/NR	NA
38		¿Cuánto dinero gastó para llegar a lugar donde cobra la pensión del Usuario? (a) de 1 a 20 soles (b) 21 a 50 soles (c) 51 a 100 soles (d) de 101 soles a más (e) Nada			NS/NR	NA
39		¿Está de acuerdo con la ubicación del lugar donde se cobra la pensión del Usuario?	SI	NO	NS/NR	NA

IV. PROCESO: GESTION DEL ACOMPAÑAMIENTO

A. ACOMPAÑAMIENTO A NIVEL DE USUARIO/A (Para Usuarios/as mayores de 18 años que expresan voluntad)

40	El Usuario Cuenta con Un Plan de Inclusión Familiar. INDICA NO PODER RESPONDER, YA QUE NO SABE DE QUE SE TRATA	SI	NO	NS/NR	NA
41	El Programa le brinda información acerca de sus derechos	SI	NO	NS/NR	
42	El Programa le brinda información acerca de su rol en la familia y la comunidad	SI	NO	NS/NR	

B. ACOMPAÑAMIENTO A NIVEL DE HOGAR (Para menores de 18 años y adultos que no expresan voluntad)

43	El Usuario Cuenta con Un Plan de Inclusión Familiar.	SI	NO	NS/NR	NA
44	El Programa le brinda información acerca de sus derechos, su rol en la familia y la comunidad;	SI	NO	NS/NR	
45	El Programa le brinda información acerca de su rol en la familia y la comunidad	SI	NO	NS/NR	

SOBRE SEGUIMIENTO y MONITOREO NO PRESENCIAL

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

SEDE REGIONAL AYACUCHO

VIGILANCIA AL PROCESO DE GESTIÓN DE LA ENTREGA Y GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO

Teléfono Regional:	**942155687**	**FICHA DE ENTREVISTA**	**CODIGO N° V-061-2022-AYA-D**
Teléfono Nacional:	**942160511**	**USUARIO/A-PROGRAMA CONTIGO**	

		(a) FICHA se aplica DENTRO DE CAMPAÑA	**(b) FICHA se aplica FUERA DE CAMPAÑA**

1	**FECHA INICIAL de la entrevista:**	11/03/2022	**2**	**HORA INICIAL de la entrevista:**	16:48

NOTA IMPORTANTE:

A) La ficha de entrevista debe ser aplicada de manera estricta en el siguiente orden:

i) En primera instancia al usuario del programa (siempre y cuando sea mayor de edad y pueda manifestar su voluntad).

ii) En segunda instancia y solo cuando el usuario es menor de edad o siendo mayor de edad no pueda manifestar su voluntad, la entrevista debe ser aplicada a la persona autorizada para cobrar por el usuario (autorizado mediante resolución del programa Contigo).

B) En caso la ficha se aplique a la persona autorizada para cobrar, entonces la entrevista debe hacerse y comprenderse como si se aplicara al mismo usuario .

46	En los 4 ùltimos meses ¿el personal de OMAPED o del Programa se ha comunicado con el Usuario para verificar el cobro de su pensión?	**SI**	**NO**	**NS/NR**
47	En los 6 últimos meses ¿el Usuario ha recibido algún servicio complementario especializado?	**SI**	**NO**	**NS/NR**

48	¿Como considera que lo tratan en su casa?	**(a)** Muy mal	**(b)** Mal	**(c)** Regular	**(d)** Bien	**(e)** Muy Bien
	48.1 En caso de marcar **muy mal**, **mal**, **regular**, mencione por qué:					
49	¿Con que servicios cuenta su casa? (lugar donde permanece el usuario) Puede marcar más de una opción	**(a)** Agua	**(b)** Desagüe	**(c)** Energía eléctrica	**(d)** Cable	**(e)** Internet

V. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD

SOBRE LA NEUTRALIDAD Y NO USO POLITICO DEL PROGRAMA: por parte de algún operador/representante del Programa Contigo/OMAPED/MUNICIPALIDAD

50	¿Le pidió dinero, regalos o favores a cambio de realizar algún trámite ante el programa?	*Puede ampliar la respuesta en observaciones*	**SI**	**NO**	**NS/NR**
51	¿Usa políticamente el Programa para favorecer algún candidato?	*Puede ampliar la respuesta en observaciones*	**SI**	**NO**	**NS/NR**
52	¿Le pidió que apoye o vote a favor de algún candidato?	*Puede ampliar la respuesta en observaciones*	**SI**	**NO**	**NS/NR**
53	¿Le pidió que asista alguna reunión o mitin de algún candidato?	*Puede ampliar la respuesta en observaciones*	**SI**	**NO**	**NS/NR**

54 OBSERVACIONES (o dificultades)

INDICA QUE LA ULTIMA VEZ QUE COBRÓ FUE HACE APROX UN MES, Y QUE NO SABÍA CUANDO DEBE COBRAR Y LE AYUDARIA QUE SE INFORME EN QUE FECHAS CORRESPONDE LOS PAGOS PARA QUE SE APERSONE.
SOBRE EL PAGO INDICA QUE NORMALMENTE LO HACE EN EL AGENTE, YA QUE EL BANCO NO QUIERE ATENDER A MONTOS PEQUEÑOS, LO QUE PONE EN RIESGO EL MEDIO DE ACCESO A UN ESPACIO ADECUADO PARA EL COBRO, INDICA QUE LA ATENCION ES MALA POR PARTE DEL BN.
SOLICITA QUE SE SENSIBILICE A LA COMUNIDAD PARA DARLES MAYOR IMPORTANCIA DE ELLOS, COMO EN EL TEMA LABORAL Y SOCIAL, LO QUE PERMITIRÍA UNA MAYOR INTEGRACION A SU COMUNIDAD, Y MEJOREN LA ATENCION POR PARTE DE LAS ENTIDADES PUBLICAS.

55 RECOMENDACIONES

56	**FECHA FINAL de la entrevista:**	11/03/2022	**57**	**HORA FINAL de la entrevista:**	17:26

DATOS DEL VEEDOR-MIEMBRO VOLUNTARIO DEL COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA QUE COLABORA CON LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE RECOJO DE LA INFORMACIÓN		**DATOS DEL MIEMBRO DEL EQUIPO TÉNICO REGIONAL DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA QUE COLABORA CON EL MONITOREO Y EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN**	
Nombres y Apellidos:	ROSA MARTHA GUTIERREZ ESCOBAR	**Nombres y Apellidos:**	LUIS CANCHO CUBA
DNI:	28999216	**DNI:**	42277270
Cargo:	PRESIDENTA	**Cargo:**	RESPOSANBLE REGIONAL
Correo electrónico:		**Correo electrónico:**	ayacucho.rrctvcperu@gmail.com
Teléfono:	987419462	**Teléfono:**	942155687