

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

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Cusco, 04 de Abril de 2022

OFICIO N° 025-2022-CTVC/CUSCO

Señora:

DIANA ELIZABETH PRUDENCIO GAMIO

Directora Ejecutiva

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

Presente.

Asunto: Se ALERTA (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 (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° 014-2022-CTVC/CUS | • CASO N° 017-2022-CTVC/CUS |
| • CASO N° 015-2022-CTVC/CUS | • CASO N° 018-2022-CTVC/CUS |
| • CASO N° 016-2022-CTVC/CUS | • |

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


ELIAZER CUETO VERA CAMPOS
RESPONSABLE REGIONAL DEL EQUIPO TÉCNICO
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
CUSCO



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

Urbanización Mariscal Gamarra A-41 / II Etapa – Cusco (Local de la Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza) Ref. Espaldas de la Parroquia Santísima Trinidad.

Teléfono: (84) 246521. Celular: 942157052

Correo Electrónico: mesadepartes.ctvcperu@gmail.com / cusco.rrctvcperu@gmail.com

Página Web: www.ctvcperu.org.pe

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléf. CUSCO: 942157052 Teléf. LIMA: 942160511	CASO	N° 018-2022-CTVC/CUS
---	------	----------------------

PROGRAMA SOCIAL:	CONTIGO	1. FECHA DE REGISTRO:	16/03/2022
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:			
2. APELLIDOS NOMBRES:	ASCUÑA ARCONDO ROSIO	3. NÚMERO-DNI:	40708810
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	5. CARGO:	RESPONSABLE DE CAMPO
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:		6. FECHA DE OCURRENCIA:	16/03/2022
7. DEPARTAMENTO:	CUSCO	8. PROVINCIA:	CALCA
9. DISTRITO:	PISAC	10. CCPP/DIRECCIÓN:	PISAC-CALLE ESPIANR S/N(LOCAL DEL CENTRO CIVICO)
11. PROCESO OPERATIVO/OBJETO DE VIGILANCIA:	GESTION DEL ACOMPAÑAMIENTO	12. DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VIGILANCIA / ATENCIÓN?	41350913-RESPONSABLE OMAPED-MUNICIPALIDAD DE PISAC
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	50	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	02
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):			

El día 16.03.2022 la Sra. Rosio Ascuña Arcondo Responsable de Campo del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana de Cusco, realizó la entrevista a la responsable de OMAPED y registró la Ficha de Entrevista V-079-2022-CUS-D, identificando los siguientes puntos críticos:

- 1. NO SE BRINDA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A USUARIOS/AS.** Durante la entrevista realizada a la Srta. Nay Ruth Medina Pérez con DNI. **41350913**, responsable de OMAPED en el distrito de Pisac, manifestó que en los últimos 6 meses no se ha brindado ningún tipo de servicio complementario que permita mejorar la calidad de vida de los usuarios del programa. *Esta situación estaría contraviniendo la RDE N° 091-2020-MIDIS-PNPDS-DE. Que en el numeral 5.14. Gestión del Acompañamiento: Conjunto de acciones dirigidas a los/las usuarios/as del Programa, que busca el ejercicio de derechos, autonomía y acceso a servicios complementarios, mediante el diseño conjunto (Programa CONTIGO-Usuario/a-Hogar) de un plan de inclusión familiar acorde a sus necesidades y medios de vida, fomentando un entorno inclusive que posibilita una oportunidad de mejora y toma en cuenta los niveles de persona, hogar y comunidad.*
- 2. NO SE BRINDA INFORMACIÓN COMPLETA, COMPENSIBLE Y OPORTUNA (OMAPED, USUARIOS/AS, POTENCIALES USUARIOS/AS).** En la entrevista el responsable de OMAPED manifestó que no es fácil comunicarse con la sede central del programa Contigo en especial con la sectorista (NELLY), ya que su última comunicación fue hace 1 meses aproximadamente y cada vez que quiere

comunicarse para realizar consultas no le contestan. *Esta situación estaría incumpliendo lo establecido en la RDE-091-2020-MIDIS-PNPDS-DE Directiva 8 “Gestión de Acompañamiento y Articulación”, en el punto 5.15 que hace mención a las acciones dirigidas a la articulación con aliados estratégicos que ayuden a mejorar la calidad de vida de las PcDS.*

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Hacer cumplir la RDE N° 091-2020-MIDIS/PNPDS-DE, que aprueba la Directiva N° 08-2020-MIDIS/PNPDS-DE denominada “DIRECTIVA DE GESTION DEL ACOMPAÑAMIENTO Y ARTICULACION”.
- Frente a esta situación expresamos nuestra preocupación y solicitamos al programa hacer las verificaciones correspondientes a fin de dar respuesta al presente caso alertado, y luego se nos pueda informar en el plazo establecido sobre las acciones realizadas para la mejora/solución del hecho.

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

1. Ficha de Entrevista V-079-2022-CUS-D (02 folios)



ROSIO ASCUÑA ARCONDO
RESPONSABLE DE CAMPO DEL EQUIPO TECNICO
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIDADANA
CUSCO

Anexo 01: Ficha de Entrevista

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA									
SEDE REGIONAL CUSCO									
VIGILANCIA AL PROCESO DE GESTIÓN DE LA ENTREGA Y GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO									
Teléfono Regional:		942160511		FICHA DE ENTREVISTA				CODIGO N°V-079-2022-CUS-D	
Teléfono Nacional:		942157052		OMAPED-ALIADA DEL PROGRAMA CONTIGO					
				(a) FICHA se aplica DENTRO DE CAMPAÑA		(b) FICHA se aplica FUERA DE CAMPAÑA			
1 FECHA INICIAL de la entrevista:		16/03/2022		2 HORA INICIAL de la entrevista:		14:20			
NOTA IMPORTANTE: A) La aplicación de la entrevista debe ser únicamente al responsable de la OMAPED, con una antigüedad no menor a 3 meses en el cargo. B) PRECISE EL BIMESTRE DE PAGO QUE SE VIGILA: (a) Enero - Febrero (b) Marzo - Abril (c) Mayo - Junio (d) Julio - agosto (e) Setiembre - octubre (f) Noviembre - diciembre									
I. DATOS GENERALES DE LA OMAPED:									
3 DEPARTAMENTO:		CUSCO		4 PROVINCIA:		CALCA			
5 DISTRITO:		PISAC		6 Dirección de la Municipalidad:		CALLE ESPINAR (LOCAL DEL CENTRO CIVICO)			
I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de la OMAPED):									
7 N° DNI del Informante:		41350913		8 Apellidos y nombres del Informante:		NAY RUTH MEDINA PEREZ			
9 Edad del Informante:		40		10 Sexo del Informante		Femenino (X) Masculino ()			
11 Teléfono/celular del Informante:		984473062		12 Presenta alguna discapacidad: marque		SI () NO (X)			
13 Fecha que inició labores en OMAPED		Jun-19							
14 Nivel de instrucción del Informante:		(a) Sin nivel (b) Inicial (c) Primaria (d) Secundaria (e) Básica especial (f) Técnico (g) Superior							
15 Idioma predominante del Informante:		(a) Castellano/Español (b) Quechua (c) Aymara (d) Ashaninka (e) Awajún (f) Otro:							
II. PROCESO: GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA									
A. GESTIÓN DE AFILIACIÓN A LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA									
16 ¿Usted conoce cuál es la finalidad del Programa Contigo?		(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)				SI NO NS/NR			
17 ¿Usted conoce los requisitos para ser usuario del Programa Contigo?		(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)				SI NO NS/NR			
18 ¿Usted conoce las modalidades de afiliación al Programa Contigo?		(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)				SI NO NS/NR			
19 ¿Usted conoce el formato para la afiliación de usuarios (formato PC 1000)?		(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)				SI NO NS/NR			
20 ¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de afiliación al Programa Contigo?		(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)				SI NO NS/NR			
21 ¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo?		25 AFILIACIONES ENERO21				SI NO NS/NR			
(De marcar NO, pase a la pregunta 23 y siguientes)									
22 ¿Es gratuito el trámite de la solicitud de afiliación?		(a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más				SI NO NS/NR			
B. GESTIÓN DEL COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA: SOBRE LA AUTORIZACIÓN DEL COBRO DE LA PENSIÓN									
23 ¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de autorización de cobro al Programa Contigo?		(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)				SI NO NS/NR			
24 ¿Usted ha realizado algún trámite de autorización de cobro al Programa Contigo?		(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)				SI NO NS/NR			
(De marcar NO, pase a la pregunta 26 y siguientes)									
25 ¿Es gratuito el trámite para la autorización de cobro?		(a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más				SI NO NS/NR			
C. VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL COBRO: SOBRE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN (COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL BIMESTRE)									
26 ¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre?		(a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más				SI NO NS/NR			
26.1 De marcar NO, ¿Por qué no se realizó? → Y Pase a la Pregunta 28 y siguientes:									
C.1. INCIDENCIAS RELACIONADAS AL COBRO DE LA PENSIÓN DEL BIMESTRE									
27 ¿Llegaron quejas/reclamos a la OMAPED sobre el cobro de la pensión de Usuarios?		(a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más				SI NO NS/NR			
(De marcar NO Pase a la Pregunta 28 y siguientes)									
27.1 ¿Cuáles son las principales quejas/reclamos que llegaron a OMAPED sobre el cobro de la pensión de usuarios? (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) Dificil acceso al 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									
VERIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA OMAPED (ACCESO Y SOPORTE DE LA APLICACIÓN USUARIO OMAPED DEL PROGRAMA CONTIGO)									
28 ¿Usted sabe en qué consiste la aplicación web USUARIO OMAPED del Programa Contigo?		(a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más				SI NO NS/NR			
(De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 29 y siguientes)									
28.1 Si la respuesta es "SI", ¿usted cuenta con usuario y contraseña para ingresar aplicación web USUARIO OMAPED del Programa Contigo?		(a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más				SI NO NS/NR			
28.2 Si la respuesta es "SI", ¿el Programa le brindó asistencia técnica para el correcto llenado del módulo de registro de información para el acceso?		(a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más				SI NO NS/NR			
28.3 Si la respuesta es "SI", ¿el Programa le brindó asistencia técnica para el correcto uso de la aplicación USUARIO OMAPED?		(a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más				SI NO NS/NR			
28.4 Si la respuesta es "SI" el Programa le brindó asistencia técnica sobre el uso de la información de los/as usuarios/as, potenciales usuarios/as, además del uso correcto de sus		(a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más				SI NO NS/NR			
28.5 Si la respuesta es "SI", ¿el Programa le brindó materiales informativos para el uso correcto de los datos contenidos en la aplicación?		(a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más				SI NO NS/NR			
28.6 Si la respuesta es "SI", ¿Cómo califica la aplicación web USUARIO OMAPED del Programa Contigo?		(a) Muy mala (b) Mala (c) Regular (d) Buena (e) Muy Buena				SI NO NS/NR			
29 ¿El último año, usted recibió capacitación sobre el trámite de AFILIACIÓN A LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA del Programa Contigo?									
(De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 30 y siguientes)									
29.1 ¿Cuál fue la modalidad?		(a) Presencial (b) Virtual				SI NO NS/NR			
29.2 ¿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				SI NO NS/NR			
29.3 ¿Lo capacitaron en el idioma que usted usa?		(a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más				SI NO NS/NR			
29.4 ¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?		(a) Muy mala (b) Mala (c) Regular (d) Buena (e) Muy Buena				SI NO NS/NR			
30 ¿El último año, usted recibió capacitación sobre el trámite de AUTORIZACIÓN DEL COBRO DE LA PENSIÓN?		(a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más				SI NO NS/NR			

De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 31 y siguientes									
30.1	¿Cuál fue la modalidad?	(a) Presencial	(b) Virtual						
30.2	¿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				
30.3	¿Le capacitaron en el idioma que usted usa?					SI	NO	NS/NR	
30.4	¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?	(a) Muy mala	(b) Mala	(c) Regular	(d) Buena	(e) Muy Buena			
VERIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO Y MONITOREO NO PRESENCIAL									
31	En los 4 últimos meses ¿El personal de OMAPED, realizó seguimiento a los usuarios para verificar si están cobrando su pensión (vía telefónica, whatsapp u otro medio no presencial)					SI	NO	NS/NR	
32	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	
33	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	
34	¿Hace cuánto tiempo un funcionario del Programa Contigo no se comunica con	(a) 15 días	(b) 1 mes	(c) 2 meses	(d) mas de 3 meses				
35	¿Le resulta fácil comunicarse con la sede central del Programa Contigo?					SI	NO	NS/NR	
35.1	De marcar NO precise la dificultad: LISBETH ES LA UNICA QUE RESPODEN DEL CUSCO CON LA SEDE CENTRAL LA SRA. NELLY NUNCA RESPONDE A LAS CONSULTAS QUE SE LE HACE								
IV. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD									
VERIFICACIÓN DE LA NEUTRALIDAD Y NO USO POLITICO DEL PROGRAMA: por parte de algún operador/representante del Programa Contigo									
36	¿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	
37	¿Usa políticamente el Programa para favorecer algún candidato?	Puede ampliar la respuesta en observaciones				SI	NO	NS/NR	
38	¿Le pidió que apoye o vote a favor de algún candidato?	Puede ampliar la respuesta en observaciones				SI	NO	NS/NR	
39	¿Le pidió que asista alguna reunión o mitin de algún candidato?	Puede ampliar la respuesta en observaciones				SI	NO	NS/NR	
40	OBSERVACIONES (o dificultades)	QUE SE ACELERNE LAS SOLICITUDES AFILIACION YA QUE ESTAN ESPERANDO MUCHO POR LO MENOS NOS RECIBAN							
41	RECOMENDACIONES								
42	FECHA FINAL de la entrevista:	16/03/2022				44	HORA FINAL de la entrevista:	14:45	
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 TÉCNICO REGIONAL DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA QUE COLABORA CON EL MONITOREO Y EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN				
Nombres y Apellidos:		ROSIO ASCUÑA ARCONDO							
DNI:		40708810							
Cargo:		RESPONSABLE DE CAMPO							
Correo electrónico:		CUSCO.1RCTVCPERU@GMAIL.COM							
Teléfono:		945091660							