

*“Año del Bicentenario del Perú 200 años de Independencia”
“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”*

Chachapoyas, 08 de enero del 2020.

OFICIO N° 004-2021-CTVC/AMAZONAS BAGUA

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.

Ciudad.-

Asunto : Se ALERTA 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 el siguiente caso¹:

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

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,



Ing. NANSY M. OCLOCHO MINCHÁN
RESPONSABLE REGIONAL DEL COMITÉ DE
TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
AMAZONAS - BAGUA

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; precisando si tiene 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

Teléfono de Bagua 942157610 Teléfono Nacional: 942160416		CASO		N° 002-2021-CTVC/BAG	
PROGRAMA SOCIAL:		CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO: 11/12/2020	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		OCLOCHO MINCHAN NANCY MERCEDES		3. NÚMERO-DNI: 42144994	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		5. CARGO: RESPONSABLE REGIONAL	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO				6. FECHA DE OCURRENCIA: 11/12/2020	
7. DEPARTAMENTO:		AMAZONAS		8. PROVINCIA: CHACHAPOYAS	
9. DISTRITO:		SAN CRISTOBAL		10. CCPP/DIRECCIÓN: SAN CRISTOBAL	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? LLAMADA TELEFONICA	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		01		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 03	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):					

El 11/12/2020, se realizó la vigilancia remota mediante entrevista telefónica al Sr. Gilberto Vásquez Curay identificada con DNI N° 06885339, Responsable de la OMAPED de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal registrándose en la ficha de Vigilancia N° [V-400-2020-BAG-D](#) los siguientes puntos críticos:

- 1. PERSONAL DE OMAPED/MUNICIPALIDAD/OREDIS NO RECIBIÓ CAPACITACIÓN CONCERNIENTE A LOS SERVICIOS / TRÁMITES QUE BRINDA EL PROGRAMA.** Durante la llamada telefónica el entrevistado señaló que no recibió capacitación en los siguientes temas; proceso de afiliación y elaboración del padrón y sobre el proceso de transferencia y entrega de la pensión por parte del programa CONTIGO, esta situación estaría incumpliendo con lo dispuesto en la *RDE 091-2020-MIDIS/PNPDS-DE en el siguiente numeral:*

“(…)

7.3. Del proceso de gestión de articulación:

Fortalecimiento de Capacidades:

Se involucra a los/las aliados/as estratégicos priorizados en acciones de fortalecimiento que contribuyan y permitan el mayor acceso a los servicios para las personas con discapacidad severa.

Asistencia técnica:

Son acciones de apoyo y orientación técnica a los/las aliados estratégicos/as priorizados/as, que permitan hacer posible el acceso a los servicios y el ejercicio real de los derechos de las personas con discapacidad severa.

“(…)”

- 2. PROGRAMA NO REALIZA MONITOREO DE LA ENTREGA / USO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA:** El personal de la OMAPED así mismo durante la entrevista indicó que no se ha monitoreado por parte del Programa CONTIGO, sobre la entrega y uso de la pensión no contributiva. La ausencia del monitoreo estaría incumpliendo la *RDE N° 091-2020-MIDIS-PNPDS-DE en el siguiente 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 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.

“(…)”

3. **PERSONAL DE OMAPED/MUNICIPALIDAD/OREDIS TIENE DIFICULTADES PARA COMUNICARSE CON EL PROGRAMA:** El responsable de la OMAPED al momento de la entrevista manifestó que tiene dificultades para poder comunicarse con el personal de la sede central del Programa Contigo, precisa que no contestan el teléfono, esta situación hace ineficiente el proceso de articulación con el Gobierno Local; en tanto se estaría incumpliendo con lo dispuesto en la RDE -095-2020-MIDIS/PNPDS-DE sobre el Plan “Estamos Contigo: Gestión del acompañamiento y articulación 2020” en el siguiente numeral;

(...)

7.2.2. **CONTIGO TE INFORMA**

7.2.2.3 Lineamientos de implementación.

Para la implementación de esta estrategia se ha diseñado cuatro herramientas que involucra el desarrollo de acciones haciendo uso de los medios tecnológicos, como:

7.2.2.3.1 CONTIGO SMS: (...)

7.2.2.3.2 CONTIGO USUARIO (...)

7.2.2.3.3. CONTIGO OMAPED (...)

7.2.2.3.4 CONTIGO TEL: (...)

(...)

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- a) Que el programa Contigo, garantice el cumplimiento RDE 091-2020-MIDIS/PNPDS-DE “Directiva de Gestión y Articulación”.
 - *Mejorar los canales de comunicación con el responsable de la OMAPED de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal a fin de contribuir con el desarrollo de sus capacidades y se pueda dar una buena orientación al usuario/a.*
 - *Gestione las visitas de monitoreo para verificar las condiciones de los usuarios/as del distrito de San Cristóbal.*
- b) Que el programa Contigo, garantice el cumplimiento de la RDE -095-2020-MIDIS/PNPDS-DE “Plan ESTAMOS CONTIGO DEL ACOMPAÑAMIENTO Y ARTICULACIÓN 2020”.
 - *Poner en práctica las estrategias y uso de las herramientas de comunicación tecnológicas para una mejor fluidez de la comunicación entre el responsable de la OMAPED y la sede central del Programa Contigo.*
- c) Se solicita se pueda verificar el caso alertado y se comunique las acciones adoptadas para dar solución al punto crítico alertado.

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

- Copia de la Ficha de Entrevista [N° V-400-2020-BAG-D.](#)



Lic. YURIA PELAEZ POCLIN
RESPONSABLE DE CAMPO DEL COMITÉ DE
TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
AMAZONAS - BAGUA

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional:
Teléfono Nacional:

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N° W-400-2020-BAG-D

SEDE REGIONAL

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

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPEO

a Fecha de la entrevista:	<u>11 / 12 / 2020</u>	b Hora de entrevista:	INICIO: <u>15:16</u> FINAL: <u>15:28</u>
I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de OMAPEO):			
c N° DNI del informante:	<u>06885339</u>	d Apellidos y nombres del informante:	<u>Vaquez Curay Gilberto</u>
e Fecha de nacimiento del informante:	<u>11 / 12 / 1980</u>	f Edad del informante:	<u>40 años</u>
g Sexo del informante:	Varón (X) / Mujer ()	h Teléfono/celular del informante:	<u>952 213 880</u>
i Presenta alguna discapacidad: marque	SI () NO (X)	j Fecha que inició labores en OMAPEO	<u>03 / 2015</u>
k Nivel de instrucción del informante:	a) Sin nivel () b) Aul () c) Primaria () d) Secundaria () e) Básica especial () f) Técnico () g) Superior (X)		
l Idioma predominante del informante:	a) Castellano / Español (X) b) Quechua () c) Aymara () d) Ashaninka () e) Awajun () f) Otros:		
m DEPARTAMENTO:	<u>Amazonas</u>	n PROVINCIA:	<u>Luya</u>
o DISTRITO:	<u>San Cristóbal</u>	o Dirección de la Municipalidad:	<u>Plaza de Armas Otto 3/N</u>

II. PROCESO: ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA

A. SOBRE LA AFILIACIÓN AL PROGRAMA			
1 ¿Usted sabe en qué consiste el Programa Contigo?	SI (X) NO () NS/NR ()		
2 ¿Usted conoce los requisitos para ser usuario del Programa Contigo?	SI (X) NO () NS/NR ()		
3 ¿Usted conoce las modalidades de afiliación al Programa Contigo?	SI (X) NO () NS/NR ()		
4 ¿Usted conoce el formato para la afiliación de usuarios (Formato PC 1000)?	SI (X) NO () NS/NR ()		
5 ¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de afiliación al Programa Contigo?	SI (X) NO () NS/NR ()		
6 ¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo?	SI (X) NO () NS/NR ()		
(De marcar NO, pase a la pregunta 8 y siguientes)			
7 ¿Es gratuito el trámite de la solicitud de afiliación en esta oficina?	SI (X) 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 (X) NO () NS/NR ()		
9 ¿Usted ha realizado algún trámite de autorización de cobro al Programa Contigo?	SI (X) NO () NS/NR ()		
(De marcar NO, pase a la pregunta 11 y siguientes)			
10 ¿Es gratuito el trámite para la autorización de cobro en esta oficina?	SI (X) 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 (X) NO () NS/NR ()		
11.1 De marcar NO, ¿por qué no se realizó?			
12 ¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre septiembre-octubre (Padrón V-2020)?	SI (X) NO () NS/NR ()		
12.1 De marcar NO, ¿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 (X) 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 OMAPEO sobre el cobro de la pensión de usuarios?	SI (X) NO () NS/NR ()		
(De marcar NO, pase a la pregunta 15 y siguientes)			
14.1 ¿Cuáles son las principales quejas/reclamos que llegaron a OMAPEO sobre el cobro de la pensión de usuarios? (Puede marcar más de una opción):	a) La OMAPEO no envió la solicitud de autorización de cobro al Programa Contigo () b) El Programa Contigo demora el trámite de autorización de cobro () c) Dificil acceso a banco/cajero () d) Bancocajero cerrado/no atiende () e) No aboraron 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 OMAPEO (ASISTENCIA REMOTA)			
15 ¿El personal de la OMAPEO recibió capacitación sobre el proceso de afiliación y elaboración del padrón por parte del Programa Contigo?	SI (X) NO () NS/NR ()		
(De marcar NO - NS/NR, pase a la pregunta 16 y siguientes)			
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 ()		
15.3 ¿Le capacitaron en el idioma que usted usa?	SI (X) NO () NS/NR ()		
15.4 ¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?	a) Muy mala () b) Mala () c) Regular () d) Buena () e) Muy buena ()		
16 ¿El personal de la OMAPEO recibió capacitación sobre el proceso de transferencia y entrega de la pensión por parte del Programa Contigo?	SI (X) NO () NS/NR ()		
(De marcar NO - NS/NR, pase a la pregunta 17 y siguientes)			
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 ()		
16.3 ¿Le capacitaron en el idioma que usted usa?	SI (X) NO () NS/NR ()		
16.4 ¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?	a) Muy mala () b) Mala () c) Regular () d) Buena () e) Muy buena ()		
E. SEGUIMIENTO Y MONITOREO NO PRESENCIAL			
17 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)?	Presencial (X) 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 (X) 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?	Municipalidad (X) NO () NS/NR ()		
20 ¿Hace cuánto tiempo un funcionario del Programa Contigo no se comunicó con el responsable de la OMAPEO?	a) 15 días () b) 1 mes () c) 2 meses (X) d) Más de 3 meses ()		
21 ¿Le resulta fácil comunicarse con la sede central del Programa Contigo?	SI (X) NO () NS/NR ()		
21.1 De marcar NO, ¿precise la dificultad?	<u>No constan los campos</u>		
22 OBSERVACIONES			
23 RECOMENDACIONES			
<u>Información sobre el personal Médico certificador</u>			

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional:

Teléfono Nacional:

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N°

SEDE REGIONAL

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

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPE

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:		Nombres y Apellidos:	
DNI:		DNI:	
Cargo:		Cargo:	
Correo electrónico:		Correo electrónico:	
Teléfono:		Teléfono:	