COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LORETO-YURIMAGUAS

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

Yurimaguas, 28 de enero de 2021.

OFICIO N° 001-2021-CTVC/YURIMAGUAS

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.
Yurimaguas. -

Asunto: Se ALERTA (07) 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 Miembros del Comité Local y el Equipo Técnico del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente los siguientes CASOS[1]**:**

- CASO N° 001-2021-CTVC/YUR
- CASO N° 002-2021-CTVC/YUR
- CASO N° 003-2021-CTVC/YUR
- CASO N° 004-2021-CTVC/YUR
- CASO N° 005-2021-CTVC/YUR
- CASO N° 006-2021-CTVC/YUR
- CASO N° 007-2021-CTVC/YUR

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

Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana
Equipo Técnico
Unidad Territorial
YURIMAGUAS

MILLER GONZALES SALDAÑA
Responsable Regional - Equipo Técnico - Yurimaguas
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

[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 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.

Calle Comercio N° 738 Barrio La Loma – Yurimaguas
Celular: 942161470.
http:// www.ctvcperu.org E-mail: loreto.2rrctvcperu@gmail.com

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telf. YURIMAGUAS: (#) 942161470 Telf. LIMA: (#)942160416	CASO	N°002-2021-CTVC/YUR

PROGRAMA SOCIAL:	**CONTIGO**	**1. FECHA DE REGISTRO:**	**04/01/2021**
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE o VEEDOR:			
2. APELLIDOS NOMBRES:	**MORENO DE PEREYRA JUDITH**	**3. NÚMERO-DNI:**	00066488
4.ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	**5. CARGO:**	PRESIDENTE
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO		**6. FECHA DE OCURRENCIA:**	**21/12/2020**

7. DEPARTAMENTO:	LORETO	**8. PROVINCIA:**	DATEM DEL MARAÑÓN
9. DISTRITO:	BARRANCA	**10. CCPP/DIRECCIÓN:**	SAN LORENZO
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA:	GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO	**12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA?**	LLAMADA TELEFONICA
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	14	**14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:**	03 puntos críticos

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

En marco de la campaña de veeduría, se realizó las acciones de vigilancia remota. En fecha 21 de diciembre de 2020, se realizó la entrevista telefónica al Sr Segundo Astolfo Acho Inuma, identificado con DNI N° 44423657 quién es responsable de OMAPED de la Municipalidad Provincial del Datem del Marañón, se recoge la manifestación del responsable en la Ficha de Entrevista N° V-052-2020-YUR-D (*ver anexo 01*), donde se identifican los siguientes puntos críticos que detallo a continuación.

1. **PERSONAL DE OMAPED/MUNICIPALIDAD/OREDIS NO RECIBIÓ CAPACITACIÓN CONCERNIENTE A LOS SERVICIOS / TRÁMITES QUE BRINDA EL PROGRAMA.**

   Durante la entrevista al responsable de la OMAPED manifestó no haber recibido capacitación sobre el programa y sus modalidades de afiliación, debido a ello desconoce las modalidades de afiliación de tiene el programa. Esta situación no estaría cumpliendo con lo dispuesto en RDE 095-2020-MIDIS/PNPDS-DE donde destaca a los numerales 7.2.3.1., *"(...) Contigo te capacita, tiene como objetivo 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. (...) Los aliados estratégicos juegan un rol transcendental en la mejora de calidad de vida de las personas con discapacidad severa; por lo cual es fundamental el desarrollo de sus capacidades, puesto que serán los que hagan posible la implementación de los servicios de calidad para las personas con discapacidad"* y el numeral 7.2.3.2., *"La presencia de los aliados estratégicos es diversa..., los cuales son: Responsable o jefe de OMAPED".*

2. **PROGRAMA NO REALIZA MONITOREO DE LA ENTREGA / USO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA.**

   Durante la entrevista el responsable de la OMAPED que durante los últimos 4 meses el monitoreo de la entrega de la pensión lo realizo la OMAPED de manera presencial, exponiendo su salud del personal como de los usuarios esto se debe a que la oficina no cuenta con un celular para hacer el monitoreo remoto, en algunos casos se usa el equipo móvil del personal para realizar el monitoreo remoto, cabe indicar que ningún miembro del Programa ha realizado visitas o se ha comunicado vía telefónica u otro medio para verificar el cobro de la pensión no contributiva a los usuarios. Esta situación estaría incumpliendo la RDE 095-2020-MIDIS/PNPCDS que indica en el punto 5.6.4 sobre Seguimiento, monitoreo y supervisión, donde indica lo siguiente: *La gestión del seguimiento y monitoreo, parte del recojo de información, procesamiento y análisis que permita medir el avance de las actividades, identificar dificultades e incorporar medidas correctivas. Es de especial interés monitorear el uso que le da el usuario/a discapacitado a la pensión no contributiva, lo cual permitirá al Programa contar con información para optimizar la intervención y orientarlo hacia la mejora de la calidad de vida, así como dar seguimiento a la atención de las alertas del CTVC y las visitas de supervisión que realice el Programa a los usuarios para conocer el nivel de cobro de la pensión no contributiva*.

3. NO SE BRINDA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A USUARIOS/AS.

Durante la entrevista el responsable de la OMAPED de la municipalidad provincial de Datem del Marañón indicó que en los últimos seis (6) meses no se brindó ningún servicio complementario especializado a los usuarios del programa, que contribuyan a la mejora de su calidad de vida.

De lo señalado no se estaría cumpliendo lo dispuesto en la RDE 095- 2020-MIDIS/PNPCDS, numeral 5.6.3.2 Gestión del acompañamiento a nivel de usuario, hogar y comunidad, donde señala *"El proceso de acompañamiento apuesta por un modelo social de la discapacidad, que complemente la entrega de la pensión no contributiva a través de acciones orientadas a la restitución y reconocimientos del usuario del programa como sujeto o titular de derecho, así como el fortalecimiento y empoderamiento de los hogares con PCDS y para el acceso a servicios complementarios presentes en la comunidad que aseguren la mejora de la calidad de vida de nuestros usuarios".*

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el marco de la realización de las acciones para el cumplimiento de los establecido en la normativa vigente del Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO y demás directivas vigentes, se solicita verificar el caso e implementar las medidas correctivas a fin de garantizar una adecuada y eficiente prestación del servicio, por lo que en este sentido se recomienda:

- Garantizar el cumplimiento de la Resolución de Dirección Ejecutiva No 095-2020- MIDIS/PNPDS-DE; donde se aprueba el PLAN ESTAMOS CONTIGO: GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO Y ARTICULACIÓN 2020 del Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza –CONTIGO.
- Garantizar el cumplimiento de la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 091-2020-MIDIS/PNPDS-DE, donde se aprueba la Directiva N°08-2020-MIDIS/PNPDS.DE, denominada Directiva de Gestión del Acompañamiento y Articulación del Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza –CONTIGO.
- Fortalecer las capacidades del responsable de OMAPED de la municipalidad provincial de Datem del Marañón y promover el uso de herramientas que faciliten la comunicación y articulación con el Programa.
- Gestionar las visitas y/o medios que permitan el monitoreo de los usuarios tanto para ver su situación, verificar el cobro y destino de su pensión.
- Se solicita al programa CONTIGO pueda informar sobre lo acontecido en el plazo establecido, además de la implementación de las medidas preventivas, pertinentes, dirigidas a mitigar, superar o dar solución a los riesgos comentados en la presente alerta.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: 03)

1. Ficha de Entrevista **N° V-052-2020- YUR- D. (03 folio).**

Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana
Equipo Técnico
Unidad Territorial
YURIMAGUAS

MILLER GONZALES SALDAÑA
Responsable Regional - Equipo Técnico - Yurimaguas
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: 942161470
Teléfono Nacional: 951864589

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N° V-052-2020-YUR-D

SEDE REGIONAL LORETO - YURIMAGUAS

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

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPED

a	Fecha de la entrevista:	21 / 12 / 2020 /	b	Hora de entrevista:	INICIO:	08:20	FINAL:	08:50

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

c	N° DNI del Informante:	44423657	d	Apellidos y nombres del Informante:	ACHO INUMA SEGUNDO ASTOLFO
e	Fecha de nacimiento del Informante:	04 / 04 / 1981 /	f	Edad del Informante:	39
g	Sexo del Informante	Femenino ( ) Masculino (X)	h	Teléfono/celular del Informante:	917840903
i	Presenta alguna discapacidad:	SI (X) NO ( )	j	Fecha que inició labores en OMAPED	04 / 01 / 2018 /
k	Nivel de instrucción del Informante:	a) Sin nivel ( ) b) Inicial ( ) c) Primaria ( ) d) Secundaria (X) e) Bàsica 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:	LORETO	n	PROVINCIA:	DATEM DEL MARANÓN
ñ	DISTRITO:	BARRANCA	o	Dirección de la Municipalidad:	Calle Tigre N° 249 - San Lorenzo

II. PROCESO: ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA

A.	**SOBRE LA AFILIACION AL PROGRAMA**					
1	¿Usted sabe en qué consiste el Programa Contigo?	*(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)*	SI	NO	NS/NR	
2	¿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	NA
3	¿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	NA
4	¿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	NA
5	¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de afiliación al Programa Con	*(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)*	SI	NO	NS/NR	NA
6	¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo?		SI	NO	NS/NR	NA
	(De marcar NO, pase a la pregunta 8 y siguientes)					
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	NA
9	¿Usted ha realizado algún trámite de autorización de cobro al Programa Contigo?		SI	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	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?					

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: 942161470
Teléfono Nacional: 951864589

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N° V-052-2020-YUR-D

SEDE REGIONAL LORETO - YURIMAGUAS

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

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPED

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 OMAPED sobre el cobro de la pensión de Usuarios?		SI	NO	NS/NR	
	(De marcar NO Pase a la Pregunta 15 y siguientes)					
	14.1	¿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)	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: GESTION DEL ACOMPAÑAMIENTO

D.	**CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA OMAPED (ASISTENCIA REMOTA)**					
15	¿El personal de la OMAPED recibió capacitación sobre el proceso de afiliación y elaboraciòn del padrón por parte del Programa Contigo?		SI	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 (**X**)			
	15.2	¿Cuantas veces recibió capacitación sobre el tema, en el último año?	**a)** 1 sola vez ( ) **b)** 2 veces ( ) **c)** 3 veces (**X**) **d)** 4 veces a màs ( )			NS/NR
	15.3	¿Le capacitaron en el Idioma que usted usa?		SI	NO	NS/NR
	15.4	¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?:	**a)** Muy mala ( ) **b)** Mala ( ) **c)** Regular ( ) **d)** Buena (**X**) **e)** Muy buena ( )			NS/NR
16	¿El personal de la OMAPED recibió capacitación sobre el proceso de transferencia y entrega de la pensión por parte del Programa Contigo?		SI	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 (**X**)			
	16.2	¿Cuantas veces recibió capacitación sobre el tema, en el último año?	**a)** 1 sola vez ( ) **b)** 2 veces (**X**) **c)** 3 veces ( ) **d)** 4 veces a màs ( )			NS/NR
	16.3	¿Le capacitaron en el Idioma que usted usa?		SI	NO	NS/NR
	16.4	¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?:	**a)** Muy mala ( ) **b)** Mala ( ) **c)** Regular ( ) **d)** Buena (**X**) **e)** Muy buena ( )			NS/NR
E.	**SOBRE SEGUIMIENTO y MONITOREO NO PRESENCIAL**					
17	En los 4 últimos meses ¿El personal de OMAPED, realizó seguimiento a los usuarios para verificar si están cobrando su pensión (vìa telefònica, 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	

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: 942161470 **Teléfono Nacional: 951864589**	**FICHA DE ENTREVISTA**	**CODIGO N° V-052-2020-YUR-D**

SEDE REGIONAL LORETO - YURIMAGUAS

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

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPED

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**	
20	¿Hace cuánto tiempo un funcionario del Programa Contigo no se comunica con el responsable de la OMAPED?	**a)** 15 dìas ( ) **b)** 1 mes ( ) **c)** 2 meses ( ) **d)** Mas de 3 meses (**X**)			**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**					
	El funcionario del programa Contigo no les llama, es el responsable de OMAPED quien llama constantemente al programa.					
23	**RECOMENDACIONES**					
	El programa Contigo debe articular con el MINSA para contratar a medicos certificadores.					

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 TÉNICO REGIONAL DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA QUE COLABORA CON EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN**	
Nombres y Apellidos:	JUDITH MORENO DE PEREYRA	**Nombres y Apellidos:**	MILLER GONZALES SALDAÑA
DNI:	00066488	**DNI:**	41005700
Cargo:	PRESIDENTA CLTVC SAN LORENZO - BARRANCA	**Cargo:**	RESPONSABLE REGIONAL
Correo electrónico:	----	**Correo electrónico:**	loreto.2rrctvcperu@gmail.com
Teléfono:	943774264	**Teléfono:**	942161470