

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
UNIDAD TERRITORIAL JUNIN
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Huancayo, 28 marzo de 2022.

OFICIO N° 025-2022-CTVC/JUNÍN

Señor(a)

Diana Elizabeth Prudencio Gamio

Director Ejecutivo del Programa Nacional del proceso de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO.

Junín.-

Asunto: Se ALERTA Ocho (08) CASO(S).

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° 020-2022-CTVC/JUN.
- CASO N° 021-2022-CTVC/JUN.
- CASO N° 022-2022-CTVC/JUN.
- CASO N° 023-2022-CTVC/JUN.
- CASO N° 024-2022-CTVC/JUN.
- CASO N° 025-2022-CTVC/JUN.
- CASO N° 026-2022-CTVC/JUN
- CASO N° 027-2022-CTVC/JUN

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,



Jessica Rojas Domínguez
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; 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 demuestran.

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 ó 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 Junín: (#)942161273 Teléfono Nacional: (#)942160416		CASO		N° 023-2022-CTVC/JUN	
PROGRAMA SOCIAL:		CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO: 02/03/2022	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		HEREDIA SUAREZ GLADYS AMERICA		3. NÚMERO-DNI: 21248047	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA - HUANCAYO		5. CARGO: VICE PRESIDENTA	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO				6. FECHA DE OCURRENCIA: 02/03/2022	
7. DEPARTAMENTO:		JUNÍN		8. PROVINCIA: HUANCAYO	
9. DISTRITO:		HUANCAYO		10. CCPP/DIRECCIÓN: CALLE REAL S/N	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		GESTION DEL ACOMPAÑAMIENTO		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? 19926951-RESPONSABLE OMAPED-MUNICIPALIDAD DE HUANCAYO	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		37		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 03 Puntos Críticos	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):					

El 02/03/2022 durante las acciones de veeduría/vigilancia, se entrevistó a la Sra. Carmen Rosa Espinoza Enciso con DNI 19926951, responsable de la OMAPED de distrito de Huancayo, provincia de Huancayo, se registró el siguiente punto crítico.

- 1. APLICACION USUARIO ALIADO (OMAPED/OREDIS) NO BRINDA INFORMACIÓN ACTUALIZADA/OPORTUNA Y COMPRENSIBLE.** Durante la entrevista realizada a la Sra. Carmen Rosa Espinoza Enciso, responsable de la OMAPED, se le pregunto que si sabe en qué consiste la aplicación web USUARIO OMAPED del programa Contigo, respondió que, **SI** y que tiene su usuario y clave; sin embargo, manifestó su preocupación por que la información que contiene el aplicativo **NO está actualizada** y no brinda información clara y oportuna.
Al respecto la responsable de la OMAPED nos manifestó que por ejemplo hay 7 usuarios que se registra en el aplicativo con información errónea por ejemplo hay uno (1) usuarios que ya ha fallecido, pero sigue apareciendo en el aplicativo como activo de igual forma hay 6 usuarios que la dirección no están actualizadas porque se le ha visitado a la dirección consignada, pero nadie los conoce y no hay forma de ubicarlos (no recuerda los nombres por su carga laboral que cumple). Sugerimos al programa indague IN SITU las situaciones planteadas y vertidas por el responsable de la OMAPED.
- Cabe resaltar:** que se ha revisado el Aplicativo <https://contigo.gob.pe/login-usuario/> y realmente no está actualizado.
- 2. PROGRAMA NO REALIZA MONITOREO DE LA ENTREGA / USO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA.** Durante la entrevista realizada a la Sra. Carmen Rosa Espinoza Enciso, responsable de la OMAPED, se le pregunto si en los últimos 4 meses el programa Contigo realizo el monitoreo de entrega de la pensión no contributiva a los usuarios, respondió: que **"NO"**
- 3. NO SE BRINDA INFORMACIÓN COMPLETA, COMPRENSIBLE Y OPORTUNA (OMAPED, USUARIOS/AS, POTENCIALES USUARIOS/AS).** Durante la entrevista realizada a la Sra. Carmen Rosa Espinoza Enciso, responsable de la OMAPED, se le pregunto si le resulta fácil comunicarse con la sede central del Programa Contigo, respondió: que **"SI, no contestan los teléfonos, a veces te contestan mal, no hay buen trato, Yo tengo que estar llamando pero igual no contestan"**.

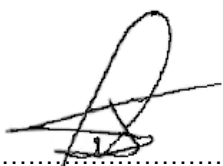
IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Sugerimos que el programa garantice el cumplimiento RDE 002-2021-MIDIS-PNPDSDE, que aprueba la **DIRECTIVA N° 002-2021-MIDIS/PNPDS-DE Versión 01** "Directiva que regula el acceso y soporte de la aplicación usuario OMAPED del programa Contigo". Punto,

7. Disposiciones Específicas. **7.7. Actualización de datos de la aplicación.** 7.7.1. La Unidad de Operaciones y Transferencias actualizará la trama de datos **de manera quincenal** con el fin de brindar información oportuna a los Gobiernos Locales y notificará a la Unidad de Acompañamiento cada vez que realice dicho proceso.
- b) Sugerimos que el programa garantice el cumplimiento **RDE 091-2020-MIDIS-PNPDSDE**, 5. DEFINICIONES, **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.
- c) Sugerimos que el programa garantice el cumplimiento **RDE 095-2020-MIDIS/PNPDS-DE**, que en el numeral 7.2.3.1. destaca que; Esta estrategia "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.
- d) Sugerimos que el programa garantice el cumplimiento **RDE 091-2020-MIDIS-PNPDS-DE**, que en el numeral 7.2.3.3 hace mención de cuatro **herramientas tecnológicas que permitirían facilitar el acceso a la información**, y la RDE-095- 2020-MIDIS/PNPDSDE sobre el Plan "Estamos Contigo: Gestión del acompañamiento y articulación 2020"
- e) Sugerimos al programa **habilitar permanentemente los canales de comunicación** (mesa de partes virtuales, números telefónicos, WhatsApp y correos electrónicos) ya que las OMAPEDs, Usuarios y Potenciales Usuarios necesitan reportar y/o consultar ocurrencias presentadas sobre los procesos que tiene el programa.
- a) Sugerimos al programa **brindar mayor monitoreo y seguimiento permanente a los usuarios/as afiliados**, por la modalidad de parte y/u oficio con la finalidad de se identifique situaciones críticas que dificulten el cobro y/u otros casos, para así brindar una buena atención y mejorar la calidad de vida de los usuarios/as. Así mismo mantenerlos informados de fecha de cobro y poder actualizar sus datos.
- a) Que el programa 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: (03))

1. Copia de la Ficha de Entrevista N° 038-2022-JUN-D (3 folio).


.....
Jessica Rojas Domínguez
Responsable Regional



COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL JUNIN

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

Teléfono Regional: 942161273
Teléfono Nacional: 984056206

V- 38 -2022-JUN-D

FICHA DE ENTREVISTA

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: 02/03/2022 2. HORA INICIAL de la entrevista: 10:05 Hasta 10:18 am.

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) Septiembre - octubre (f) Noviembre - diciembre

I. DATOS GENERALES DE LA OMAPED:

3. DEPARTAMENTO: JUNIN 4. PROVINCIA: Huancayo
5. DISTRITO: Huancayo 6. Dirección de la Municipalidad: Calle Real 5/A Coliscomunipe

II. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de la OMAPED):

7. N° DNI del Informante: 19926951 8. Apellidos y nombres del Informante: Carmen Rolo Espinoza Enciso
9. Edad del Informante: 66 años 10. Sexo del Informante: Femenino (X) Masculino ()
11. Teléfono/celular del Informante: 985006524 12. Presenta alguna discapacidad: marque SI (X) NO ()
13. Fecha que inició labores en OMAPED: 1 set. 2014
14. Nivel de instrucción del Informante: (a) Sin nivel (b) Inicial (c) Primaria (d) Secundaria (e) Básica especial (f) Técnico Superior
15. Idioma predominante del Informante: (a) Castellano/Español (b) Quechua (c) Aymara (d) Ashaninka (e) Awajún (f) Otro:

III. 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) 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) 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? (De marcar NO, pase a la pregunta 23 y siguientes) SI NO NS/NR
22. ¿Es gratuito el trámite de la solicitud de afiliación? (De marcar NO, diga cuánto es el costo) 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? (a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más
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

C. VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL COBRO: SOBRE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN (COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL BIMESTRE)

25. ¿Usted ha realizado algún 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
26. ¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre? SI NO NS/NR

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

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

SEDE REGIONAL JUNIN

Teléfono Regional: 942161273

Teléfono Nacional: 984056206

V- 38 -2022-JUN-D

FICHA DE ENTREVISTA

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:

10/3/2022

2. HORA INICIAL de la entrevista:

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 BIMESRE DE PAGO QUE SE VIGILA: (a) Enero - Febrero (b) Marzo - Abril (c) Mayo - Junio (d) Julio - agosto (e) Septiembre - octubre (f) Noviembre - diciembre

26.1 De marcar NO precise ¿Por qué no se realizó? NO Y Pase a la Pregunta 28 y siguientes:

C.1. INCIDENCIAS RELACIONADAS AL COBRO DE LA PENSION DEL BIMESTRE

¿Llegaron quejas/reclamos a la OMAPED sobre el cobro de la pensión de Usuarios?

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: GESTION DEL ACOMPAÑAMIENTO

VERIFICACION DE LA CAPACITACION AL PERSONAL DE LA OMAPED (ACCESO Y SOPORTE DE LA APLICACION USUARIO OMAPED DEL PROGRAMA CONTIGO)

28. ¿Usó usted en qué consiste la aplicación web USUARIO OMAPED del Programa Contigo?

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?

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

28.3 Si la respuesta es "SI", el Programa le brindó asistencia técnica para el correcto uso de la aplicación USUARIO OMAPED.

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 datos personales.

28.5 Si la respuesta es "SI", el Programa le brindó materiales informativos para el uso correcto de los datos contenidos en la aplicación?

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

29. ¿El último año, usted recibió capacitación sobre el trámite de AFILIACION A LA PENSION NO CONTRIBUTIVA del Programa Contigo?

De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 30 y siguientes

29.1 ¿Cuál fue la modalidad?

29.2 ¿Cuántas veces recibió capacitación sobre el tema, en el último año?

29.3 ¿Lo capacitaron en el idioma que usted usó?

29.4 ¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?

(a) Muy mala (b) Mala (c) Regular (d) Buena (e) Muy Buena

El aplicativo no está actualizado.

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA									
SEDE REGIONAL JUNIN									
VIGILANCIA AL PROCESO DE GESTIÓN DE LA ENTREGA Y GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO									
Teléfono Regional:		942161273		FICHA DE ENTREVISTA		V- 38		-2022-JUN-D	
Teléfono Nacional:		984056206		OMAPED-ALIADA DEL PROGRAMA CONTIGO					
(a) FICHA se aplica DENTRO DE CAMPAÑA		(b) FICHA se aplica FUERA DE CAMPAÑA		(c) FICHA se aplica FUERA DE CAMPAÑA					
1		FECHA INICIAL de la entrevista:		7/03/2022		2		HORA INICIAL de la entrevista:	
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 BÍMESRE DE PAGO QUE SE VIGILA: (a) Enero - Febrero (b) Marzo - Abril (c) Mayo - Junio (d) Julio - agosto (e) Septiembre - octubre (f) Noviembre - diciembre									
30 ¿El último año, usted recibió capacitación sobre el trámite de AUTORIZACIÓN DEL COBRO DE LA PENSIÓN?									
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?									
(a) Muy mala (b) Mala (c) Regular (d) Buena (e) Muy Buena									
30.4 ¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?									
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)?									
32 En los 4 últimos meses ¿El programa Contigo realizó el monitoreo de entrega de la pensión no contributiva a los usuarios?									
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?									
34 ¿Hace cuánto tiempo un funcionario del Programa Contigo no se comunica con usted?									
(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?									
35.1 De marcar NO precise la dificultad:									
IV. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD									
VERIFICACIÓN DE LA NEUTRALIDAD Y NO USO POLÍTICO 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									
37 ¿Usa políticamente el Programa para favorecer algún candidato?									
Puede ampliar la respuesta en observaciones									
38 ¿Le pidió que apoye o vote a favor de algún candidato?									
Puede ampliar la respuesta en observaciones									
39 ¿Le pidió que asista alguna reunión o mitin de algún candidato?									
Puede ampliar la respuesta en observaciones									
40 OBSERVACIONES (o dificultades)									
41 RECOMENDACIONES									
42 FECHA FINAL de la entrevista:									
44 HORA FINAL de la entrevista:									
DATOS DEL MIEMBRO DEL EQUIPO TÉCNICO REGIONAL									
DEL COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA									
QUE COLABORA CON LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE RECOJO DE LA INFORMACIÓN									
Nombres y Apellidos:									
DNI:									

Ala las buenas atención, por parte quienes. Contestan el telf. del Prog. Contigo.

44 HORA FINAL de la entrevista: 16:05

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: JESSICA LILIANA ROJAS DOMINGUEZ

DNI: 20072336