

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
UNIDAD TERRITORIAL MOQUEGUA**

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Moquegua, 11 de Febrero del 2021

OFICIO N° 002-2021-RRCTVC/M

Señor(a):

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.

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 la acción de veeduría y vigilancia realizada por el Comité local, adjunto al presente los siguientes CASOS 1:

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

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,



1 Un caso resuelto es aquel que el programa social ha comunicado al comité - por escrito -, manifestado:

- 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 acción correctiva inmediata 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 demuestren la acción correctiva.
- 3) Si el CASO es INFUNDADO, es necesario precisar las razones en las cuales sustenta esta decisión, Citando normas o documentos que así los demuestren.
- 4) Si el CASO corresponde a dos o más puntos críticos y/o 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 Moquegua (#)942153597 Teléfono Nacional: (#)942160421		CASO		N° 003-2021-CTVC/MOQ	
PROGRAMA SOCIAL:		CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO: 17/12/2020	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		HURACHA FLORES ERADIO		3. NÚMERO-DNI: 04422917	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA SAN CRISTOBAL		5. CARGO: PRESIDENTE	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO				6. FECHA DE OCURRENCIA: 17/12/2020	
7. DEPARTAMENTO:		MOQUEGUA		8. PROVINCIA: MARISCAL NIETO	
9. DISTRITO:		SAN CRISTOBAL - CALACOA		10. CCPP/DIRECCIÓN: CALACOA/CALLE LIMA S/N	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		GESTION DE ACOMPAÑAMIENTO		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE ATENCIÓN? LLAMADA POR CELULAR	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		--		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 03 Punto Crítico	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):					

Durante las acciones de veeduría/vigilancia al Proceso de Gestión de la Entrega y Gestión del Acompañamiento de la Pensión No Contributiva del Programa CONTIGO, se realizó entrevista telefónica al Srta. Yoisy Lucila Chicalla Torres, responsable de OMAPED de la Municipalidad Distrital de San Cristobal - Calacoa, evidenciándose los siguientes puntos críticos:

- 1. PERSONAL DE OMAPED NO RECIBIO CAPACITACIÓN CONCERNIENTE A LOS SERVICIOS/TRÁMITES QUE BRINDA EL PROGRAMA.** Durante la entrevista realizada al responsable de la OMAPED manifestó no haber recibido capacitación por parte del Programa sobre: i) Proceso de afiliación y elaboración del padrón, ii) Proceso de Transferencia y entrega de la pensión. Esta situación contraviene lo establecido en la RDE 095-2020-MIDIS/PNPDS-DE, que en el numeral 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.
- 2. NO SE BRINDA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A USUARIOS/AS:** En la entrevista telefónica el responsable de la OMAPED del distrito de Puquina indicó, en los últimos seis 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/PNPDS, 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".
- 3. PERSONAL DE OMAPED TIENE DIFICULTADES PARA COMUNICARSE CON EL PROGRAMA.** Durante la entrevista al responsable de la OMAPED, manifestó que los números telefónicos registrados para la comunicación con el Programa "no funcionan", dificultando de esta manera la adecuada articulación con el Programa. Esta situación estaría incumpliendo con la estrategia de articulación intra e intersectorial que impulsa el programa para su intervención en el territorio, hecho que limita la realización de acciones conjuntas en favor de los usuarios/as del programa, especialmente en lo referido a la gestión de la entrega de la Pensión no Contributiva, en los que las OMAPEDs cumplen una importante función con respecto a los objetivos del Programa Contigo.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el marco de la realización de las acciones para el cumplimiento adecuado del proceso de Entrega y Acompañamiento que se brinda a responsables de OMAPED y usuarios/as, y en cumplimiento a los lineamientos técnicos del Programa CONTIGO, se sugiere lo siguiente:

- Se promueva el desarrollo de acciones de fortalecimiento de capacidades y asistencia técnica al responsable de OMAPED para garantizar el éxito de la intervención del Programa.
- Se promueva acciones y servicios que contribuya a mejorar la calidad de vida de los usuarios/as del Programa.
- Se sugiere se mejore los niveles de coordinación con la OMAPED del distrito de San Cristóbal - Calacoa, con el fin de mantener informados a los usuarios/as del programa Contigo y ciudadanía del distrito en mención, en el marco del resguardo de la transparencia en las acciones del programa y la atención de calidad que impulsa el programa.
- Se solicita se pueda verificar el caso y se nos pueda informar sobre las acciones implementadas destinadas a la solución de los hechos alertados.

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

1. Copia de Ficha de Veeduría N° 091-2020-MOQ-D (01 folios)



ABOS. RICHARD A. MIRANDA VALCA
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
RESPONSABLE REGIONAL
UNIDAD TERRITORIAL MOQUEGUA

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional:
Teléfono Nacional:

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N° V-091-2020-MOQ-0

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

a Fecha de la entrevista: 17/12/2020 b Hora de entrevista: INICIO: 11:00 FINAL: 11:20

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

c N° DNI del Informante: 04434413

d Apellidos y nombres del Informante: Chicaña Torres Percy Lucía

e Fecha de nacimiento del Informante: 23/05/1970

f Edad del Informante: 50

g Sexo del Informante: Femenino ☒ Masculino ☐

h Teléfono/celular del Informante: 97222131

i Presenta alguna discapacidad: marque SI ☐ NO ☒

j Fecha que inició labores en OMAPE: 01/04/2020

k Nivel de instrucción del Informante: a) Sin nivel ☐ b) Inicial ☐ c) Primaria ☐ d) Secundaria ☐ e) Básica especial ☐ f) Técnico ☒ g) Superior ☐

l Idioma predominante del Informante: a) Castellano - Español ☒ b) Quechua ☐ c) Aymara ☐ d) Achuar ☐ e) Hixkari ☐ f) Otros ☐

m DEPARTAMENTO: Moyobamba

n PROVINCIA: Huánuco

o Dirección de la Municipalidad: Calle Lima s/n

II. PROCESO: ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA

A. SOBRE LA AFILIACIÓN AL PROGRAMA

1 ¿Usted sabe en qué consiste el Programa Contigo? SI ☒ NO ☐ NS/NR ☐

2 ¿Usted conoce los requisitos para ser usuario del Programa Contigo? SI ☒ NO ☐ NS/NR ☐ NA ☐

3 ¿Usted conoce las modalidades de afiliación al Programa Contigo? SI ☒ NO ☐ NS/NR ☐ NA ☐

4 ¿Usted conoce el formato para la afiliación de usuarios (formato PC 1000)? SI ☒ NO ☐ NS/NR ☐ NA ☐

5 ¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de afiliación al Programa Contigo? 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, ¿por qué no se realizó? ☐

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, ¿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 OMAPE 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 OMAPE sobre el cobro de la pensión de usuarios? (Puede marcar más de una opción):

a) La OMAPE no envió la solicitud de autorización de cobro al Programa Contigo ☐

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: GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO

D. CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA OMAPE (ASISTENCIA REMOTA)

15 ¿El personal de la OMAPE recibió capacitación sobre el proceso de afiliación y elaboración 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 ☐

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 ☐ 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 OMAPE 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 ☐

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 ☐ 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. SOBRE SEGUIMIENTO Y MONITOREO NO PRESENCIAL

17 En los 4 últimos meses ¿El personal de OMAPE realizó seguimiento a los usuarios para verificar si están cobrando su pensión (vía telefónica, 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 ☐

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 comunicó con el responsable de la OMAPE? a) 10 días ☐ b) 1 mes ☐ c) 2 meses ☐ d) Más de 3 meses ☐

21 ¿Le resulta fácil comunicarse con la sede central del Programa Contigo? SI ☒ NO ☐ NS/NR ☐

21.1 De marcar NO, ¿por qué? ☐

22 OBSERVACIONES

23 RECOMENDACIONES

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: Eridio Huayada Flores	Nombres y Apellidos: Richard A. Miranda Vilca
DNI: 04422917	DNI: 80021163
Cargo: Presidente	Cargo: RR-CTVC-Moquegua
Correo electrónico: 437759324	Correo electrónico: rmiranda@transparencia.gob.pe
Teléfono: 937759324	Teléfono: 942153597