

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

“Decenario de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Huaraz, 20 de abril de 2022

OFICIO N° 041-2022-CTVC/ANCASH

Señor (a)

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 diez (10) 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° 0026-2022-CTVC/ANC | • CASO N° 0031-2022-CTVC/ANC |
| • CASO N° 0027-2022-CTVC/ANC | • CASO N° 0032-2022-CTVC/ANC |
| • CASO N° 0028-2022-CTVC/ANC | • CASO N° 0033-2022-CTVC/ANC |
| • CASO N° 0029-2022-CTVC/ANC | • CASO N° 0034-2022-CTVC/ANC |
| • CASO N° 0030-2022-CTVC/ANC | • CASO N° 0035-2022-CTVC/ANC |

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 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

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telf. de Ancash: 942154203 Telf. LIMA: 945095602		CASO		N° 0034-2022-CTVC/ANC	
PROGRAMA SOCIAL:		CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO: 12/04/2022	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		MEDINA FIGUEROA VIRNA SIOBBHAN STEPHANIE		3. NÚMERO-DNI: 47474116	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – SEDE ANCASH		5. CARGO: RESPONSABLE DE CAMPO	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:				6. FECHA DE OCURRENCIA: 10/03/2022	
7. DEPARTAMENTO:		ANCASH		8. PROVINCIA: CORONGO	
9. DISTRITO:		CORONGO		10. CCPP/DIRECCIÓN: JR. GRAU 206 – PLAZA DE ARMAS	
11. PROCESO:		GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VIGILANCIA/ ATENCIÓN? 47434821-RESPONSABLE OMAPED-MUNICIPALIDAD DE CORONGO	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		07		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS 02	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):					

En el marco de la Campaña de Vigilancia a la Entrega de Servicios del Programa Contigo, se entrevistó a la Srta. Marisabel Milagros Sánchez Malpica, responsable de la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad – OMAPED del distrito de Corongo, evidenciándose los siguientes puntos críticos:

- 1. PERSONAL DE OMAPED/MUNICIPALIDAD/OREDIS NO RECIBIÓ CAPACITACIÓN CONCERNIENTE A LOS SERVICIOS / TRÁMITES QUE BRINDA EL PROGRAMA:** Durante la entrevista sostenida con la responsable de la OMAPED manifestó, que durante el año 2021 NO ha recibido capacitación del Programa sobre el trámite de afiliación a la pensión no contributiva ni el trámite de autorización de cobro, por lo que ha tenido dificultades para ingresar a las reuniones virtuales ya que la municipalidad no le brinda las facilidades para conectarse a internet, lo que “no le permite cumplir con sus funciones adecuadamente especialmente durante la etapa de pandemia”.
- 2. PERSONAL DE OMAPED TIENE DIFICULTADES PARA COMUNICARSE CON EL PROGRAMA:** La responsable de la OMAPED indicó que ha tratado de comunicarse con la sede central del Programa Contigo en reiteradas oportunidades, a través del número telefónico (01) 644-9006, destinado a brindar atención al usuario publicado en su página web, donde indica que tienen en espera la llamada y nunca contestan. Esta situación no le permite despejar sus dudas ni tampoco dar seguimiento oportuno a los expedientes que presenta, propiciando una débil articulación y coordinación con el Programa.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En cumplimiento de los lineamientos técnicos del Programa y sus acciones de coordinación 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 ese sentido se recomienda:

- El programa garantice el cumplimiento de la RDE 095-2020-MIDIS/PNPDS-DE, que en el numeral 7.2.3.1. señala que el Programa Contigo tiene como estrategia “Contigo te capacita”, cuyo objetivo es el fortalecimiento de 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, esfuerzos que responden al rol estratégico que cumplen las OMAPED en los distritos respecto a los procedimientos del programa Contigo y la atención directa a sus usuarios.
- Se mejore los niveles de coordinación con la OMAPED del distrito de Corongo, 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 las acciones implementadas destinadas a la solución de los hechos alertados en el presente caso.

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

- 1.- Copia de Ficha de Vigilancia V-039-2022-ANC-D (03 folios).



Virna Siobbbhan S. Medina Figueroa
Responsable de Campo del Comité de
Transparencia y Vigilancia Ciudadana
Ancash

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA									
SEDE REGIONAL ANCASH									
VIGILANCIA AL PROCESO DE GESTIÓN DE LA ENTREGA Y GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO									
CÓDIGO N° V. 0219 - 2022-ANC-D									
1	FECHA INICIAL de la entrevista:	05 / 03 / 2022	2	HORA INICIAL de la entrevista:	10:51				
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: ☒ Enero - Febrero ☐ Marzo - Abril ☐ Mayo - Junio ☐ Julio - agosto ☐ Septiembre - octubre									
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? De marcar NO Pasa 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) Bancocajero cerrado/no atiende ☐ (e) No abonaron la cuenta del usuario ☐ (f) No abrieron la cuenta del usuario ☐ (g) Pérdida de tarjeta del usuario ☐ (h) Otros: Precisar:				
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	¿Unidad sabe en qué consiste la aplicación web USUARIO OMAPED del Programa Contigo? De marcar NO - NS/NR Pasa 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?				☒ SI ☐ NO ☐ NS/NR				
28.2	¿Si la respuesta es "SI", el Programa le brinda asistencia técnica para el correcto uso de la aplicación USUARIO OMAPED?				☒ SI ☐ NO ☐ NS/NR				
28.3	¿Si la respuesta es "SI", el Programa le brinda asistencia técnica para el correcto uso de la aplicación USUARIO OMAPED?				☒ SI ☐ NO ☐ NS/NR				
28.4	¿Si la respuesta es "SI", el Programa le brinda asistencia técnica sobre el uso de la información de bochas usuarias, potenciales usuarias, atendido del uso correcto de sus datos personales?				☒ SI ☐ NO ☐ NS/NR				
28.5	¿Si la respuesta es "SI", ¿Cómo califica la aplicación web USUARIO OMAPED del Programa Contigo?				☒ 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 Pasa a la Pregunta 30 y siguientes								
29.1	¿Cuál fue la modalidad?				☒ SI ☐ NO ☐ NS/NR				
29.2	¿Cuántas veces recibió capacitación sobre el tema, en el último año?				☐ (a) Presencial ☐ (b) Virtual				
29.3	¿Lo capacitaron en el idioma que usted usa?				☐ (a) 1 sola vez ☐ (b) 2 veces ☐ (c) 3 veces ☐ (d) 4 veces a más				
29.4	¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?				☐ (a) Muy mala ☐ (b) Mala ☐ (c) Regular ☐ (d) Buena ☐ (e) Muy Buena				
30	¿El último año, usted recibió capacitación sobre el trámite de AUTORIZACIÓN DEL COBRO DE LA PENSIÓN? De marcar NO - NS/NR Pasa a la Pregunta 31 y siguientes								
30.1	¿Cuál fue la modalidad?				☐ (a) Presencial ☐ (b) Virtual				

