

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LAMBAYEQUE
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lambayeque, 22 de abril de 2022

OFICIO N°012-2022-CTVC/LAMBAYEQUE

Sra. 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 Dieciséis (16) 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° 0038-2022-CTVC/LAM
- CASO N° 0039-2022-CTVC/LAM
- CASO N° 0040-2022-CTVC/LAM
- CASO N° 0041-2022-CTVC/LAM
- CASO N° 0042-2022-CTVC/LAM
- CASO N° 0043-2022-CTVC/LAM
- CASO N° 0044-2022-CTVC/LAM
- CASO N° 0045-2022-CTVC/LAM
- CASO N° 0046-2022-CTVC/LAM
- CASO N° 0047-2022-CTVC/LAM
- CASO N° 0048-2022-CTVC/LAM
- CASO N° 0049-2022-CTVC/LAM
- CASO N° 0050-2022-CTVC/LAM
- CASO N° 0051-2022-CTVC/LAM
- CASO N° 0052-2022-CTVC/LAM
- CASO N° 0053-2022-CTVC/LAM

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

Calle Los Tulipanes N° 407, Urb. Los Parques – Chiclayo

Celular: 942157996

Correo Electrónico: mesadepartes.ctvcperu@gmail.com / lambayeque.rctvcperu@gmail.com

Página Web: www.ctvcperu.org.pe

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LAMBAYEQUE
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de este caso y, concluido su procedimiento, le solicito sirva comunicar el resultado de la misma.

A la espera de su pronta atención, quedo de Usted

Atentamente



.....
Alfonso Sánchez Cajo
Responsable Regional

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono de Lambayeque 942157996 Teléfono Nacional: 951864589		CASO		N°0047-2022-CTVC/LAM	
PROGRAMA SOCIAL:		CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO: 11/03/2022	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		LUIS GERMAN BURGOS TOLEDO		3. NÚMERO-DNI: 16606263	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA CAYALTÍ		5. CARGO: PRESIDENTE-CLTV	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO				6. FECHA DE OCURRENCIA: 11/03/2022	
7. DEPARTAMENTO:		LAMBAYEQUE		8. PROVINCIA: CHICLAYO	
9. DISTRITO:		CAYALTÍ		10. CCPP/DIRECCIÓN: CAYALTÍ	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		GESTION DEL ACOMPAÑAMIENTO		12. ¿Dónde SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? 16608432-RESPONSABLE OMAPED-MUNICIPALIDAD DE CAYALTÍ	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		53		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 3 puntos Críticos	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):					

Con fecha 11/03/2022, durante las acciones de veeduría/vigilancia, mediante llamada telefónica con el Equipo Técnico Regional-CTVC Lambayeque, se entrevistó a la Sra. ROSARIO FELICITAS SAMAME GUEVARA, con DNI N°16608432, responsable del área de OMAPED de la Municipalidad de Cayaltí, registrándose en la ficha V-021-2022-LAM-D, los puntos críticos descritos a continuación:

- 1. PERSONAL DE OMAPED/MUNICIPALIDAD/OREDIS NO RECIBIÓ CAPACITACIÓN CONCERNIENTE A LOS SERVICIOS / TRÁMITES QUE BRINDA EL PROGRAMA.** Mediante llamada telefónica con la Sra. Rosario Felicitas Samamé Guevara, con DNI N°16608432, manifiesta que desde el mes de noviembre del 2021 es Responsable del área de OMAPED de la Municipalidad de Cayaltí, sin embargo hasta el momento NO recibió capacitación u orientaciones referente a trámites documentarios, afiliaciones y/o servicios que brinda el programa, omitiendo que es uno de los aliados estratégicos relevantes e imprescindibles, con mayor contacto con los usuarios; estos últimos recurren continuamente a esta área de la municipalidad para solicitar información acerca de los servicios del programa. Lo descrito estaría vulnerando lo expuesto en la RDE 095-2020-MIDIS/PNPDS-DE, numeral 7.2.3.1. 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.
- 2. NO SE BRINDA INFORMACIÓN COMPLETA, COMPRENSIBLE Y OPORTUNA (OMAPED, USUARIOS/AS, POTENCIALES USUARIOS/AS).** La informante señala que, debido a la falta de capacitación y carencia de información por parte del programa, le ha ocasionado dificultad en orientar y brindar información precisa a los usuarios y potenciales usuarios. Indica que es complicado comunicarse con la Sede Central del Programa Contigo, ya que, al marcar el número telefónico del programa, este en contadas ocasiones es contestado.
- 3. PERSONAL DE OMAPED/MUNICIPALIDAD/OREDIS NO RECIBIÓ CAPACITACIÓN/ ASISTENCIA TÉCNICA SOBRE USO DE LA APLICACIÓN USUARIO ALIADO (OMAPED/OREDIS).** Manifiesta también que NO tiene cuenta y/ contraseña para ingresar al aplicativo del programa; NO recibió capacitación acerca del uso y manejo del aplicativo "Usuario Aliado" dificultando el cumplimiento del objetivo principal de las estrategias del Acompañamiento del usuario, como emitir alertas, estado de los trámites de las/los usuarias/os de su circunscripción (afiliación, autorización, revocatoria y cobro), estado de las/los usuarias/os en el padrón

(continuadores, nuevos, reincorporados, desafiliados o suspendidos). Lo descrito estaría contraviniendo la RDE N°137-2021-MIDIS/PNPDS-DE, numeral 5.5. “Usuario Aliado” Aplicación a la cual se accede a través del portal web del Programa CONTIGO (<http://www.contigo.gob.pe>) y que permite a los Gobiernos Locales, Gobiernos Regionales y otros aliados, acceder a información sobre el estado de los trámites realizados para el acceso a la pensión no contributiva de las/los usuarias/os de su jurisdicción (afiliación, autorización y revocatoria del cobro de la pensión no contributiva) y sobre el estado de las/los usuarias/os en el padrón (continuadores, nuevos, reincorporados, desafiliados o suspendidos).

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

1. Se solicita que se pueda verificar el caso, así mismo se nos pueda informar las acciones adoptadas para su solución y/o corrección
2. Fortalecer el acompañamiento a la usuaria para el cobro de la pensión, y a su vez brindarle la información correspondiente para una mejora en su calidad de vida.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (02))

- 1.- Anexos 001: **V-021-2022-LAM-D** (01 folios)



.....
Alfonso Sánchez Cajo
Responsable Regional CTVC

ANEXO

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA SEDE REGIONAL LAMBAYEQUE					
VIGILANCIA AL PROCESO DE GESTIÓN DE LA ENTREGA Y GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO					
1	FECHA INICIAL de la entrevista:	11/03/2022	2	HORA INICIAL de la entrevista:	10:55
Teléfono Regional:		942157996	FICHA DE ENTREVISTA		
Teléfono Nacional:		951864589	OMAPED-ALIADA DEL PROGRAMA CONTIGO		CODIGO N° V-021-2022-LAM-D
(a) FICHA se aplica DENTRO DE CAMPANA		(b) FICHA se aplica FUERA DE CAMPANA			
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) Setiembre - octubre (f) Noviembre - diciembre					
I. DATOS GENERALES DE LA OMAPED:					
3	DEPARTAMENTO:	LAMBAYEQUE	4	PROVINCIA:	CHICLAYO
5	DISTRITO:	CAYALI	6	Dirección de la Municipalidad:	AV 28 DE JULIO
II. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de la OMAPED):					
7	N° DNI del Informante:	16608432	8	Apellidos y nombres del Informante:	SAMAME GUEVARA ROSARIO FELICITAS
9	Edad del Informante:	68	10	Sexo del Informante	Femenino (X) Masculino ()
11	Teléfono/celular del Informante:	959998346	12	Presenta alguna discapacidad: marque con X	SI () NO (X)
13	Fecha que inició labores en OMAPED	DESDE EL MES DE NOVIEMBRE 2021			
14	Nivel de instrucción del Informante:	(a) Sin nivel (b) Inicial (c) Primaria (d) Secundaria (e) Básica especial (f) Técnico (g) 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?	APOYO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD SEVERA Y EN POBREZA EXTREMA			
17	¿Usted conoce los requisitos para ser usuario del Programa Contigo?	CSE EXTREMO POBRE O POBRE, CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD SEVERA			
18	¿Usted conoce las modalidades de afiliación al Programa Contigo?				
19	¿Usted conoce el formato para la afiliación de usuarios (formato PC 1000)?	FORMATO DE DATOS DEL POTENCIAL USUARIO			
20	¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de afiliación al Programa Contigo?	TODOS LOS DOCUMENTOS SE ENVÍAN CON OFICIO DIRIGIDO AL PROGRAMA			
21	¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo?	SI NO NS/NR			
(De marcar NO, pase a la pregunta 23 y siguientes)					
22	¿Es gratuito el trámite de la solicitud de afiliación?	SI NO NS/NR			
22.1	De marcar NO, diga cuánto es el costo:	(a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más			
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?	SI NO NS/NR			
24	¿Usted ha realizado algún trámite de autorización de cobro al Programa Contigo?	SI NO NS/NR			
(De marcar NO, pase a la pregunta 26 y siguientes)					
25	¿Es gratuito el trámite para la autorización de cobro?	SI NO NS/NR			
25.1	De marcar NO, diga cuánto se paga:	(a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más			
C. VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL COBRO: SOBRE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN (COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL BIMESTRE)					
26	¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre?	SI NO NS/NR			
26.1 De marcar NO, precise: ¿Por qué no se realizó? Y Pase a la Pregunta 28 y siguientes:					
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?	SI NO NS/NR			
(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: GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO					
VERIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA OMAPED (ACCESO Y SOPORTE DE LA APLICACIÓN USUARIO OMAPED DEL PROGRAMA CONTIGO)					
28	¿Usted sabe en qué consiste la aplicación web USUARIO OMAPED del Programa Contigo?	SI NO NS/NR			
(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?	SI NO NS/NR			
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?	SI NO NS/NR			
28.3	Si la respuesta es "SI", ¿el Programa le brindó 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 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.	SI NO NS/NR			
28.5	Si la respuesta es "SI", ¿el Programa le brindó materiales informativos para el uso correcto de los datos contenidos en la aplicación?	SI NO NS/NR			
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			
Explicar:					
29	¿El último año, usted recibió capacitación sobre el trámite de AFILIACIÓN A LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA del Programa Contigo?	SI NO NS/NR			
(De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 30 y siguientes)					
29.1	¿Cuál fue la modalidad?	(a) Presencial (b) Virtual			
29.2	¿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			
29.3	¿Lo capacitaron en el idioma que usted usa?	SI NO NS/NR			
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?	SI NO NS/NR			
(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	¿Lo capacitaron en el idioma que usted usa?	SI NO NS/NR			
30.4	¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?	(a) Muy mala (b) Mala (c) Regular (d) Buena (e) Muy Buena			
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)?	SI NO NS/NR			
32	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			
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?	SI NO NS/NR			
34	¿Hace cuánto tiempo un funcionario del Programa Contigo no se comunica con usted como responsable de la	(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?	SI NO NS/NR			
35.1	De marcar NO precise la dificultad: JAMAS RESPONDEN A LAS LLAMADAS, SUENA APAGADO Y SI LOGRA TIMBRAR NUNCA RESPONDEN				
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 SI NO NS/NR			
37	¿Usa políticamente el Programa para favorecer algún candidato?	Puede ampliar la respuesta en observaciones SI NO NS/NR			
38	¿Le pidió que apoye o vote a favor de algún candidato?	Puede ampliar la respuesta en observaciones SI NO NS/NR			
39	¿Le pidió que asista alguna reunión o mitin de algún candidato?	Puede ampliar la respuesta en observaciones SI NO NS/NR			
40 OBSERVACIONES (o dificultades)					
LA RESPONSABLE ACTUAL DE OMAPED TIENE A CARGO EL AREA DESDE NOV-2021, MANIFIESTA QUE NO HA SIDO CAPACITADA PARA ESA AREA, EL PROGRAMA HASTA LA ACTUALIDAD NO HA CAPACITADO AL PERSONAL, Y SOLICITA DE MANERA URGENTE					
41 RECOMENDACIONES					
QUE SE LE CAPACITE YA QUE SEÑALA QUE LA ANTIGUA RESPONSABLE NO LE BRINDO LA INFORMACION SUFICIENTE DEL CARGO, ADEMÁS SOLICITA QUE SE LE BRINDE UN NUMERO PARA COMUNICARSE CON LA CENTRAL DEL PROGRAMA					
42	FECHA FINAL de la entrevista:	11/03/2022	44	HORA FINAL de la entrevista:	11:20
DATOS DEL VEEDOR-MIEMBRO VOLUNTARIO DEL COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA QUE COLABORA CON LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE RECOJO DE LA INFORMACIÓN			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:			Nombres y Apellidos:		
DNI:			DNI:		
Cargo:			Cargo:		
Correo electrónico:			Correo electrónico:		
Teléfono:			Teléfono:		