

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

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

OFICIO N° 003-2021-CTVC/CUSCO

Cusco, 20 de enero de 2021

Señora:

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

Cusco. -

Asunto: Se ALERTA (13) 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 Luis 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 Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana y del Equipo Técnico del CTVC Cusco, adjunto al presente le hago llegar los siguiente CASO¹:

- **CASO N° 003-2021-CTVC-CUS-D**
- **CASO N° 004-2021-CTVC-CUS-D**
- **CASO N° 005-2021-CTVC-CUS-D**
- **CASO N° 006-2021-CTVC-CUS-D**
- **CASO N° 007-2021-CTVC-CUS-D**
- **CASO N° 008-2021-CTVC-CUS-D**
- **CASO N° 009-2021-CTVC-CUS-D**
- **CASO N° 010-2021-CTVC-CUS-D**
- **CASO N° 011-2021-CTVC-CUS-D**
- **CASO N° 012-2021-CTVC-CUS-D**

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.

Dirección: Urbanización Mariscal Gamarra A-41 / II Etapa – Cusco (Local de la Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza) Ref. Espaldas de la Parroquia Santísima Trinidad.
Teléfono: (84) 246521. Celular RPM: 942157052 - 984060861 - 945091660
[http:// www.ctvcperu.org](http://www.ctvcperu.org)



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

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

- **CASO N° 013-2021-CTVC-CUS-D**
- **CASO N° 014-2021-CTVC-CUS-D**
- **CASO N° 015-2021-CTVC-CUS-D**

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,


ELIAZER CUETO VERA CAMPOS
RESPONSABLE REGIONAL DEL EQUIPO TECNICO
COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
CUSCO

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telef. CUSCO: 942157052 Telef. LIMA : 942160416		CASO		N° 007-2021-CTVC/CUS	
PROGRAMA SOCIAL:		PROGRAMA CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO: 11/12/2020	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		JANAMPA LLANTA EVARISTO LUCIANO		3. NÚMERO-DNI: 42080992	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA - QUEHUE		5. CARGO: PRESIDENTE	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:				6. FECHA DE OCURRENCIA: 11/12/2020	
7. DEPARTAMENTO:		CUSCO		8. PROVINCIA: CANAS	
9. DISTRITO:		QUEHUE		10. CCPP/DIRECCIÓN: PLAZA DE ARMAS	
11. PROCESO:		GESTION DE ACOMPAÑAMIENTO		12. DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? OFICINA DE LA OMAPED LLAMADA TELEFONICA	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		07		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 01	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):					

El día 11 de diciembre de 2020, se realizó la entrevista telefónica al Sr. Mallku Vera Santillana, Responsable del OMAPED de la Municipalidad distrital de la Quehue, mediante la Ficha de Vigilancia V-172-2020-CUS-D registrándose 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 al responsable del OMAPED Sr. Mallku Vera Santillana, manifestó que no recibió capacitación sobre el proceso de transferencia de la pensión no contributiva por parte del programa. Esta situación podría contravenir con lo mencionado en la *RDE-091-2020-MIDIS-PNPDS-DE-Directiva 8 "Gestión de Acompañamiento y Articulación"* en el punto 5.15 que hace mención a la articulación con aliados estratégicos que ayuden a mejorar la calidad de vida de los usuarios; asimismo la *RDE-095-2020-MIDIS/PNPDSDE sobre el Plan "Estamos Contigo: Gestión del acompañamiento y articulación 2020"* hace mención en el punto 7.2.3.3 de cuatro herramientas tecnológicas que permitirían facilitar el acceso a la información.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Verificar el caso a la brevedad posible e informar las acciones implementadas y destinadas a la solución del hecho alertado en el presente caso, en relación a los principios y estándares que ofrece el Programa CONTIGO.
- Promover la articulación con los aliados estratégicos con el objetivo de brindar capacitación e información completa para brindar una atención oportuna y adecuada a los usuarios.
- Fortalecer los canales de comunicación entre OMAPED y el programa Contigo.

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

1.- Ficha de Veeduría - V-172-2020-CUS-D - (2 folios)



DORIS HUARACHA SURCO
RESPONSABLE DE CAMPO DEL EQUIPO TECNICO
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
CUSCO

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional:
Teléfono Nacional:

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N°V-172-2020-CUS-D

SEDE REGIONAL CUSCO

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

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPED

a	Fecha de la entrevista:	11/12/2020	b	Hora de entrevista:	INICIO: 11:40	FINAL: 12:11
I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de OMAPED):						
c	N° DNI del Informante:	46986241	d	Apellidos y nombres del Informante:	VERA SANTILLANA MALLKU	
e	Fecha de nacimiento del Informante:	22/01/1992	f	Edad del Informante:	28	
g	Sexo del Informante	Femenino () Masculino (X)	h	Teléfono/celular del Informante:	982051506	
i	Presenta alguna discapacidad:	SI () NO (X)	j	Fecha que inicio labores en OMAPED:	1/10/2020	
k	Nivel de instrucción del Informante:	a) Sin nivel () b) Inicial () c) Primaria () d) Secundaria () e) Básica especial () f) Técnico () g) Superior (X)				
l	Idioma predominante del Informante:	a) Castellano / Español (X) b) Quechua () c) Aymara () d) Ashaninka () e) Awajún () f) Otros: _____				
m	DEPARTAMENTO:	CUSCO	n	PROVINCIA:	CANAS	
ñ	DISTRITO:	QUEHUE	o	Dirección de la Municipalidad:	PLAZA DE ARMAS	

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)	☒	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)	☒	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)	☒	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)	☒	NO	NS/NR	NA
5	¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de afiliación al Programa Contigo?	(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)	☒	NO	NS/NR	NA
6	¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo?		☒	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?		☒	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?	☒	NO	NS/NR	NA
9	¿Usted ha realizado algún trámite de autorización de cobro al Programa Contigo?	☒	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?	☒	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)?	☒	NO	NS/NR	
11.1	De marcar NO precise ¿Por qué no se realizó?				
12	¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre setiembre-octubre (Padrón V-2020)?	☒	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)?	☒	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?							☒ 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 Progra() b) El Programa Contigo demora el trámite de autorización de cobro () c) Dificil acceso a banco/cajero () d) Banco/cajero cerrado/no atiende () e) No abonaron la cuenta del usuari() f) Bloquearon la cuenta del usuario () g) Pérdida de tarjeta del usuario () h) Otros (X) Precise: LAS CLAVES DE LAS TARGETAS QUE NO PUEDEN DIGITAR				
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 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 () 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 ()				
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 () 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 (vía telefónica, whatsapp u otro medio no presencial)?							☒ 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?							☒ 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?							☒ NO	NS/NR
20	¿Hace cuánto tiempo un funcionario del Programa Contigo no se comunica con el responsable de la OMAPED?				a) 15 días (X) b) 1 mes () c) 2 meses () d) Mas de 3 meses () NS/NR				
21	¿Le resulta fácil comunicarse con la sede central del Programa Contigo?							☒ NO	NS/NR
21.1	De marcar NO precise la dificultad								
22 OBSERVACIONES									
23 RECOMENDACIONES EL RESPONSABLE DE OPMAPEP INDICA QUE LA INFORMACION ES AMPLIA Y LAS CAPACITACIONES NO SON SUFICIENTES, QUE FACILITEN LA INFORMACION Y QUE ESTA SEA EXACTA									
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: EVARISTO LUCIANO JANAMPA LLANTA					Nombres y Apellidos: DORIS HUARACHA SURCO				
DNI: 42080942					DNI: 46138203				
Cargo: PRESIDENTE DEL CLTV - QUEHUE					Cargo: RESPONSABLE DE CAMPO				
Correo electrónico:					Correo electrónico: CUSCO.2RCTVCPERU@GMAIL.COM				
Teléfono: 940821824					Teléfono: 957417349				