

**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° 008-2021-CTVC/CUS	
PROGRAMA SOCIAL:		PROGRAMA CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO: 10/12/2020	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		VEGA FARFAN MARGOT		3. NÚMERO-DNI: 40376140	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA - CAPACMARCA		5. CARGO: PRESIDENTE	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:				6. FECHA DE OCURRENCIA: 10/12/2020	
7. DEPARTAMENTO:		CUSCO		8. PROVINCIA: CHUMBIVILCAS	
9. DISTRITO:		CAPACMARCA		10. CCPP/DIRECCIÓN: PLAZA DE ARMAS	
11. PROCESO:		GESTION DE ACOMPAÑAMIENTO		12. DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? OFICINA OMAPED	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		13		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 01	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):					

El día 10 de diciembre de 2020, se realizó la entrevista telefónica al Sr. Daniel Zambrano Farfán, Responsable del OMAPED de la Municipalidad distrital de la Capacmarca, mediante la Ficha de Vigilancia V-173-2020-CUS-D registrándose los siguientes puntos críticos:

- 1. PERSONAL DE OMAPED/MUNICIPALIDAD/OREDIS TIENE DIFICULTADES PARA COMUNICARSE CON EL PROGRAMA.** El Sr. Daniel Zambrano Farfán manifestó que tiene dificultades para comunicarse con la Sede Central y realizar consultas, las veces que lo hizo no encontró respuesta. *Esta circunstancia contraviene 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 las PcDS. También menciona que los trámites de afiliaciones y autorizaciones deberían acelerarse y que la comunicación debería ser constante con las oficinas de OMAPEP.*

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Cotejar el caso a la brevedad posible e informar las acciones implementadas y destinadas a la solución de la situación alertada 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 a través de los medios de comunicación y redes sociales para realizar un acompañamiento constante.

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

1.- Ficha de Veeduría V-173-2020-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-173-2020-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:	10/12/2029	b	Hora de entrevista:	INICIO: 09:33	FINAL: 09:47
I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de OMAPED):						
c	N° DNI del Informante:	40444377	d	Apellidos y nombres del Informante:	SAMBRANO FARFAN DANIEL	
e	Fecha de nacimiento del Informante:	10/07/1976	f	Edad del Informante:	44	
g	Sexo del Informante	Femenino () Masculino (X)	h	Teléfono/celular del Informante:	991314677	
i	Presenta alguna discapacidad: marque con X	SI () NO (X)	j	Fecha que inició labores en OMAPED	1/07/2020	
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 () b) Quechua (X) c) Aymara () d) Ashaninka () e) Awajún () f) Otros: _____				
m	DEPARTAMENTO:	CUSCO	n	PROVINCIA:	CHUMBIVILCAS	
ñ	DISTRITO:	QUEHUE CAPACMARCA	o	Dirección de la Municipalidad:	PLAZA DE ARMAS	

II. PROCESO: ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA

A. SOBRE LA AFILIACIÓN 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 OMAPEP 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 OMAPEP sobre el cobro de la pensión de usuarios? (Puede marcar más de una opción:)				a) La OMAPEP 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 () Precise:					
III. PROCESO: GESTION DEL ACOMPAÑAMIENTO										
D. CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA OMAPEP (ASISTENCIA REMOTA)										
15	¿El personal de la OMAPEP recibió capacitación sobre el proceso de afiliación y elaboración del padrón por parte del Programa Contigo?							☒ 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					
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 OMAPEP recibió capacitación sobre el proceso de transferencia y entrega de la pensión por parte del Programa Contigo?							☒ 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					
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 OMAPEP, realizó seguimiento a los usuarios para verificar si están cobrando su pensión (via 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 OMAPEP?				a) 15 días (☒) b) 1 mes () c) 2 meses () d) Mas de 3 meses ()					
21	¿Le resulta fácil comunicarse con la sede central del Programa Contigo?				SI ☒ NO					
21.1	De marcar NO precise la dificultad				NO HAY COMUNICACIÓN RAPIDA					
22	OBSERVACIONES									
23	RECOMENDACIONES									
EL RESPONSABLE DE OMAPEP INDICA QUE LOS TRAMITES DE AFILIACIONES Y AUTORIZACIONES DEBERIAN ACELERARSE, ADEMAS DEBE HABER COMUNICACIÓN CONSTANTE CON LAS OFICINAS DE OMAPEP										
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:		MARGOT VEGA FARFAN			Nombres y Apellidos:		DORIS HUARACHA SURCO			
DNI:		40376140			DNI:		46138203			
Cargo:		PRESIDENTA DEL CLTV - CAPACMARCA			Cargo:		RESPONSABLE DE CAMPO			
Correo electrónico:					Correo electrónico:		CUSCO.2RCTVCPERU@GMAIL.COM			
Teléfono:		958181092			Teléfono:		957417349			