

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

*“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia”*

OFICIO N° 003-2021-CTVC/HUANUCO

Huánuco, 29 de enero del 2020.

Sra.:

Jessica Cecilia Niño de Guzman Esaine

Directora Ejecutivo

Programa Nacional de la Entrega de la Pensión No Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - CONTIGO.

Huánuco.-

Asunto: Se ALERTA cuatro (04) 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 las acciones de veeduría y vigilancia realizadas por los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar los siguientes CASOS¹:

- **CASO N° 009-2021-CTVC/HUA**
- **CASO N° 010-2021-CTVC/HUA**
- **CASO N° 011-2021-CTVC/HUA**
- **CASO N° 012-2021-CTVC/HUA**

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,

JUAN JOSE PARDAVE TREJO

Responsable Regional

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 es **FUNDADO**, es necesario precisar la acción correctiva inmediata implementada 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 demuestran la acción correctiva.
- 3) Si el CASO es **INFUNDADO**, es necesario precisar las razones en las cuales se sustenta esta decisión, citando normas o documentos que así lo demuestran.
- 4) Si el CASO **corresponde a dos o más puntos críticos y/o a 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 Huánuco 942161082 Teléfono Nacional: 942160316		CASO		N° 009-2021-CTVC/HUA	
PROGRAMA SOCIAL:		CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO: 09/12/2020	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		APOLIN FERNANDEZ BRISSILA		3. NÚMERO-DNI: 22497254	
4. ORGANIZACIÓN/ INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA DEL DISTRITO DE KICHKI		5. CARGO: VOCAL	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO				6. FECHA DE OCURRENCIA: 09/12/2020	
7. DEPARTAMENTO:		HUANUCO		8. PROVINCIA: HUANUCO	
9. DISTRITO:		KICHKI		10. CCPP/DIRECCIÓN: HUANCAPALLAC	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		GESTION DEL ACOMPAÑAMIENTO		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? LLAMADA TELEFONICA-HUANCAPALLAC	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		24		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 02 Puntos Críticos	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):					

El 09/12/2020, en el distrito de kichki la Sra. Brissila Apolin Fernández identificada con DNI N° 22497254 Vocal del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana del distrito de Kichki, entrevistó vía telefónica a la Srta. Mirtha Serafín Martin identificada con DNI N° 48111662 responsable del OMAPED de la municipalidad distrital de Kichki, registrándose la información en la Ficha de Vigilancia N° V-219-2020-HUA-D, donde se identificó los siguientes puntos críticos:

- 1. PERSONAL DE OMAPED/MUNICIPALIDAD/OREDIS NO RECIBIO CAPACITACION CONCERNIENTE A LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL PROGRAMA.-** En entrevista realizada a la responsable del OMAPED, refiere que no recibió capacitación sobre el proceso de transferencias y entrega de la pensión por parte del programa Contigo, lo que dificulta brindar información oportuna a los ciudadanos que se acercan solicitando información para esclarecer sus inquietudes.
- 2. PROGRAMA NO REALIZA MONITOREO DE LA ENTREGA / USO DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA.-** Durante la entrevista el responsable del OMAPED, refiere que el programa Contigo no realiza ningún seguimiento a los usuarios/as sobre la entrega y el uso de la pensión que el programa otorga.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Se recomienda que el programa CONTIGO promueva el estricto cumplimiento de la **Resolución de Dirección Ejecutiva N° 095-2020-MIDIS/PNPDS-DE**; donde se aprueba el **Plan Estamos Contigo**: Gestión del Acompañamiento y Articulación 2020 del programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza- Contigo.
- Se recomienda que el programa CONTIGO promueva el estricto cumplimiento de la **Resolución de Dirección Ejecutiva N° 091-2020-MIDIS/PNPDS-DE**; Directiva de "Gestión de acompañamiento y articulación" en el numeral 6.4 de la Gestión de seguimiento y monitoreo "(...) monitorear el uso que le da el/la usuario/a a la pensión no contributiva..."
- Fortalecer la articulación con los aliados estratégicos a fin que reciban capacitación e información completa para brindar una atención oportuna.

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

- 1. Anexo N° 01:** Ficha de Vigilancia N° V-219-2020-HUA-D (02 folio).

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Fiorela', with a horizontal line extending to the right.

Fiorela L. Lorenzo Santa Cruz
Responsable de Campo.

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: 942161082
Teléfono Nacional: 942160511

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N° V-219-2020-HUA-D

SEDE REGIONAL HUANUCO

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:	09 / 12 / 2020	b) Hora de entrevista:	INICIO: 07:00 FINAL: 07:36 pm
I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de OMAPED):			
c) N° DNI del Informante:	4811662	d) Apellidos y nombres del Informante:	SERAFIN MARTIN HIRTA
e) Fecha de nacimiento del Informante:	06 / 09 / 1993	f) Edad del Informante:	27 AÑOS
g) Sexo del Informante:	Femenino (X) Masculino ()	h) Teléfono/celular del Informante:	969522190
i) Presenta alguna discapacidad: marque	Si () NO (X)	j) Fecha que inició labores en OMAPED	10 / 06 / 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:	HUANUCO	n) PROVINCIA:	HUANUCO
ñ) DISTRITO:	KITUT	o) Dirección de la Municipalidad:	HUANUCAPALLAS S/A

II. PROCESO: ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA

A. SOBRE LA AFILIACIÓN AL PROGRAMA			
1	¿Usted sabe en qué consiste el Programa Contigo?	(Pase a confirmar la respuesta sólo al informante que explique brevemente el punto)	☒ NO ☐ NS/NR
2	¿Usted conoce los requisitos para ser usuario del Programa Contigo?	(Pase a confirmar la respuesta sólo al informante que explique brevemente el punto)	☒ NO ☐ NS/NR NA
3	¿Usted conoce las modalidades de afiliación al Programa Contigo?	(Pase a confirmar la respuesta sólo al informante que explique brevemente el punto)	☒ NO ☐ NS/NR NA
4	¿Usted conoce el formato para la afiliación de usuarios (formato PC 1000)?	(Pase a confirmar la respuesta sólo al informante que explique brevemente el punto)	☒ NO ☐ NS/NR NA
5	¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de afiliación al Programa Contigo?	(Pase a confirmar la respuesta sólo al informante que explique brevemente el punto)	☒ NO ☐ NS/NR NA
6	¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo?	(Pase a confirmar la respuesta sólo al informante que explique brevemente el punto)	☒ 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 septiembre-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)?		SI ☒ 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?		SI ☒ 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 Programa () 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 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 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?		☒ 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 (X)	
15.2	¿Cuántas veces recibió capacitación sobre el tema, en el último año?	a) 1 sola vez () b) 2 veces (X) c) 3 veces () d) 4 veces a más ()	NS/NR
15.3	¿Le capacitaban en el idioma que usted usa?		☒ NO ☐ NS/NR
15.4	¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?	a) Muy mala () b) Mala () c) Regular () d) Buena (X) 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 ☒ 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 ()	NS/NR
16.3	¿Le capacitaban 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?		SI ☒ 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 () b) 1 mes (X) c) 2 meses () d) Más 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		

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: 942161082
Teléfono Nacional: 942160511

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N° V-219-2020-HUA-D

SEDE REGIONAL HUANUCO

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

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMPEO

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:	BREXILA ADRIAN FERNANDEZ	Nombres y Apellidos:	FIORELA LAUSA LORENZO SANTA CRUZ
DNI:	22493254	DNI:	43830391
Cargo:	VOCAL CIVIC	Cargo:	Responsable de campo CIVIC
Correo electrónico:		Correo electrónico:	huanuco-25CIVIC.perv@garrilluam
Teléfono:	932545700	Teléfono:	934091606