

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

OFICIO N° 004-2021-CTVC/PUNO

Puno, 01 de febrero 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.

Puno.-

Asunto: Se ALERTA cinco (05) 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 el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar los siguientes casos¹:

- CASO N° 015-2021-CTVC/PUN
- CASO N° 016-2021-CTVC/PUN
- CASO N° 017-2021-CTVC/PUN
- CASO N° 018-2021-CTVC/PUN
- CASO N° 019-2021-CTVC/PUN

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de estos casos y, concluido su procedimiento, le solicito sirva comunicar el resultado de los mismos.

A la espera de su pronta atención, quedo de usted.

Atentamente,


Ulises Salvador Valderrama Pacheco
Responsable Regional



El Comité publica en su página web todos los casos alertados al programa, así como las respuestas recibidas. ¹ Un **CASO RESUELTO** es aquel que el programa social ha comunicado al Comité -por escrito-, manifestando:

1) Una conclusión sobre el CASO; precisando 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 demuestren.

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 programa, así como las respuestas recibidas

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

19

Teléfono de Puno (#)942160434 Teléfono Nacional: (#)942160421		CASO		N° 015-2021-CTVC/PUN	
PROGRAMA SOCIAL:		CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO: 14/12/2020	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		VALDERRAMA PACHO ULISES SALVADOR		3. NÚMERO-DNI: 01264466	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		5. CARGO: RESPONSABLE REGIONAL	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO				6. FECHA DE OCURRENCIA: 14/12/2020	
7. DEPARTAMENTO:		PUNO		8. PROVINCIA: MOHO	
9. DISTRITO:		MOHO		10. CCPP/DIRECCIÓN: MOHO / PLAZA DE ARMAS	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		GESTION DEL ACOMPAÑAMIENTO		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE ATENCIÓN? VIVIENDA DEL EQUIPO TÉCNICO	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		65		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 3	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):					

El día 14/12/2020, en las acciones de vigilancia realizada por el Equipo Técnico Regional del Comité a la prestación de servicios del Programa Contigo en el distrito de Moho, entrevistó al responsable de la OMAPED del mencionado distrito, Sr. Wilfredo Paco Callo y se registró los siguientes puntos críticos.

- 1. PERSONAL DE OMAPED NO RECIBIÓ CAPACITACIÓN CONCERNIENTE A LOS SERVICIOS / TRÁMITES QUE BRINDA EL PROGRAMA.** En la entrevista sostenida con el Sr. Wilfredo manifestó, que no ha recibido ningún tipo de capacitación sobre los procedimientos del Programa Contigo (afiliación y autorización para el cobro de la pensión no contributiva) y otras que conciernen al funcionamiento del Programa, así mismo no recibe asistencias técnicas para el cumplimiento informado de sus funciones.
- 2. PERSONAL DE OMAPED TIENE DIFICULTADES PARA COMUNICARSE CON EL PROGRAMA.** Así mismo el entrevistado manifestó, que ha intentado comunicarse con la sede central del Programa Contigo para realizar el seguimiento sobre las afiliaciones, solicitud de autorización y otros que conciernen al funcionamiento del Programa; con ese motivo respetando el horario de trabajo, marcó en reiteradas oportunidades al número de teléfono (01) 6449006 anexos 1000 y 1001 de atención al usuario que aparece en la página web del Programa, en una de esas solamente la contestadora le respondió con el mensaje “espere” y finalmente no pudo comunicarse con algún operador del Programa para hacer sus consultas, dificultando ese hecho el adecuado cumplimiento de su trabajo.

I. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Se sugiere al programa capacitar al personal de OMAPED del distrito de Moho en el marco de la normativa establecida por el programa para el fortalecimiento de 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.
- Se mejore los niveles de coordinación con la OMAPED del distrito de Moho, 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.
- Solicita se verifique el caso y al concluir su procedimiento nos informe las acciones correctivas implementadas destinadas a la solución de los hechos alertados en el presente caso

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

1. Ficha de Veeduría: V-319-2020-PUN-D (02 folios)


Ulises Salvador Valderrama Pacheco
Responsable Regional



COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
Teléfono Regional: 942160434 Teléfono Nacional: 945095602		CODIGO N° V-319-2020-PUN-D	
FICHA DE ENTREVISTA SEDE REGIONAL PUNO			
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:	b	Hora de entrevista:
	19 / 12 / 2020		07:50
I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de OMAPED):			
c	N° DNI del Informante:	d	Apellidos y nombres del Informante:
	43241264988		WILFredo Páez Callo
e	Fecha de nacimiento del Informante:	f	Edad del Informante:
	8 / 06 / 1988		31
g	Sexo del Informante	h	Teléfono / Celular del Informante:
	Femenino () Masculino (X)		919-021-529
i	Presenta alguna discapacidad: marque	j	Fecha que inició labores en OMAPED
	SI (X) NO ()		15 / 11 / 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:	n	PROVINCIA:
	Puno		San Roque
n	DISTRITO:	o	Dirección de la Municipalidad:
	Prota		Av. 6000 133
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)
2	¿Usted conoce los requisitos para ser usuario del Programa Contigo?		(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)
3	¿Usted conoce las modalidades de afiliación al Programa Contigo?		(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)
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)
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)
6	¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo?		
7	(De marcar NO, pase a la pregunta 8 y siguientes)		
7.1	¿Es gratuito el trámite de la solicitud de afiliación en esta oficina?		
	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?		
9	¿Usted ha realizado algún trámite de autorización de cobro al Programa Contigo?		
10	(De marcar NO, pase a la pregunta 11 y siguientes)		
10.1	¿Es gratuito el trámite para la autorización de cobro en esta oficina?		
	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)?		
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)?		
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)?		
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?		
(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) Difícil acceso a banco/cajero		()

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	
Teléfono Regional: 942160434 Teléfono Nacional: 945095602	CODIGO N° Y-319-2020-PUN-D
FICHA DE ENTREVISTA SEDE REGIONAL PUNO	
VIGILANCIA A LA GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA - GESTIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO DEL PROGRAMA CONTIGO	
ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPE	
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 OMAPE (ASISTENCIA REMOTA)	
15 ¿El personal de la OMAPE recibió capacitación sobre el proceso de afiliación y elaboración del padrón por parte del Programa Contigo?	
(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 ()
16 ¿El personal de la OMAPE 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 ()
E. SOBRE SEGUIMIENTO Y MONITOREO NO PRESENCIAL	
17 En los 4 últimos meses ¿El personal de OMAPE, realizó seguimiento a los usuarios para verificar si están cobrando su pensión (vía telefónica, whatsapp u otro medio no presencial)?	SI 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 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?	SI NO NS/NR
20 ¿Hace cuánto tiempo un funcionario del Programa Contigo no se comunica con el responsable de la OMAPE?	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 NS/NR
21.1 De marcar NO precise la dificultad	
22 OBSERVACIONES	contigo no responde, debe habilitar un número de celular por comité ejecutivo de Urgencia. Para su conexión a través del whatsapp.
23 RECOMENDACIONES	habilitar un número para Comité de Urgencia.
DATOS DEL MIEMBRO VOLUNTARIO VIGILANTE	
DEL COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA QUE COLABORA CON EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN	
Nombres y Apellidos:	Alfonso Valdenarino Pacheco
DNI:	01264466
Cargo:	Responsable Regional
Correo electrónico:	puno.ractive@gmail.com
Teléfono:	942160434