OFICIO N° 004-2021-CTVC/CAJAMARCA

Cajamarca, 21 de Enero de 2021.

Señor(a):
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.
Cajamarca.-

Asunto: Se ALERTAN siete (07) 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 CASOS[1]:

- CASO N° 014-2021-CTVC/CAJ
- CASO N° 015-2021-CTVC/CAJ
- CASO N° 016-2021-CTVC/CAJ
- CASO N° 017-2021-CTVC/CAJ
- CASO N° 018-2021-CTVC/CAJ
- CASO N° 019-2021-CTVC/CAJ
- CASO N° 020-2021-CTVC/CAJ

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de cada 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,

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL CAJAMARCA

Liliana Maritza Hernández Villanueva
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 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.

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telf.CAJAMARCA: (#) 942155526 Telf. SEDE LIMA : (#) 942160416	**CASO**	**N° 017-2021-CTVC/CAJ**

PROGRAMA SOCIAL:	**CONTIGO**	**1. FECHA DE REGISTRO:**	**20/01/2021**
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:			
2. APELLIDOS NOMBRES:	**JARA ROJAS ANCELMO**	**3. NÚMERO-DNI:**	47917503
4.ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – SEDE CAJAMARCA	**5. CARGO:**	RESPONSABLE DE CAMPO

II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO		**6. FECHA DE OCURRENCIA:**	**30/12/2020**
7. DEPARTAMENTO:	CAJAMARCA	**8. PROVINCIA:**	SAN MIGUEL
9. DISTRITO:	NIEPOS	**10. CCPP/DIRECCIÓN:**	JR. PROGRESO N° 220
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	GESTIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO	**12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?**	LLAMADA TELEFÓNICA
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	01	**14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:**	01

III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):

El día 30 de diciembre de 2020, se realizó la entrevista telefónica a la Sra. Lusmileny Oblitas Saldaña, Responsable del OMAPED de la Municipalidad distrital de Niepos, mediante la Ficha de Vigilancia V-422-2020-CAJ-D registrándose el siguiente punto crítico:

1. **PERSONAL DE OMAPE/MUNICIPALIDAD/OREDIS NO RECIBIÓ CAPACITACIÓN CONCERNIENTE A LOS SERVICIOS/TRÁMITES QUE BRINDA EL PROGRAMA.** Durante la entrevista telefónica realizada al responsable de la OMPAED Sra. Lusmileny Oblitas Saldaña, manifestó no haber recibido capacitación por parte del programa Contigo en el tema: a) Proceso de Transferencia y entrega de la pensión, ya que no pudo ingresar por la mala calidad de la señal de internet Esta situación estaría contraviniendo la RDE N° 095-2020-MIDIS/PNPDS-DE, que en el numeral 7.2.3.1. Contigo Te Capacita, a letra menciona que *"el objetivo de este es 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".*

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- El Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO debe mantener comunicación y habilitar otros mecanismos de capacitación permanente con los responsables de las OMAPED que no hayan podido ingresar a la capacitaciones virtuales virtual así como, realizar el monitoreo permanente de parte el Programa para identificar situaciones críticas que dificulten la adecuada atención, y contribuya a mejorar la calidad de vida de los usuarios/as.

- El Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO debe garantizar el cumplimiento de la RDE N° 095-2020-MIDIS/PNPDS-DE: Plan estamos contigo: gestión del acompañamiento y articulación 2020 y RDE 091-2020-MIDIS-PNPDS-DE: Directiva de gestión del acompañamiento y articulación.

- El Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO realice las indagaciones respectivas de cada punto crítico y se resuelvan

en el debido plazo establecido según la ruta de alerta del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana para garantizar un servicio de calidad a los usuarios/as y potenciales usuarios/as.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (05)

1.- Ficha V-422-2020-CAJ-D (03 folios)

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL CAJAMARCA

Ancelmo Jara Rojas
Responsable de Campo

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: 942155526
Teléfono Nacional: 942160416

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N° V-422-2020-CAJ-D

SEDE REGIONAL CAJAMARCA

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:	30 / 12 / 2020	b	Hora de entrevista:	INICIO:	11:05	FINAL: 11:15

I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de OMAPED):

c	N° DNI del Informante:	46981665	d	Apellidos y nombres del Informante:	OBLITAS SALDAÑA LUS MALENY
e	Fecha de nacimiento del Informante:	19 / 02 / 1992	f	Edad del Informante:	28
g	Sexo del Informante	Femenino ( ) Masculino ( )	h	Teléfono/celular del Informante:	932034547
i	Presenta alguna discapacidad:	SI ( ) NO (X)	j	Fecha que inició labores en OMAPED	01 / 08 / 2019
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) Asháninka ( ) e) Awajún ( ) f) Otros:			
m	DEPARTAMENTO:	CAJAMARCA	n	PROVINCIA:	SAN MIGUEL
ñ	DISTRITO:	NIEPOS	o	Dirección de la Municipalidad:	JR. PROGRESO N° 220

II. PROCESO: ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA

A. SOBRE LA AFILIACION AL PROGRAMA

1	¿Usted sabe en qué consiste el Programa Contigo?		SI (X)	NO	NS/NR	
2	¿Usted conoce los requisitos para ser usuario del Programa Contigo?		SI (X)	NO	NS/NR	NA
3	¿Usted conoce las modalidades de afiliación al Programa Contigo?		SI (X)	NO	NS/NR	NA
4	¿Usted conoce el formato para la afiliación de usuarios (formato PC 1000)?		SI (X)	NO	NS/NR	NA
5	¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de afiliación al Programa Con		SI (X)	NO	NS/NR	NA
6	¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo?		SI (X)	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?		SI (X)	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?		SI (X)	NO	NS/NR	NA
9	¿Usted ha realizado algún trámite de autorización de cobro al Programa Contigo?		SI (X)	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?		SI (X)	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 ( )				

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: 942155526
Teléfono Nacional: 942160416

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N° V-422-2020-CAJ-D

SEDE REGIONAL CAJAMARCA

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

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPED

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)**?	SI (X)	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)**?	SI (X)	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	NO (X)	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 (X)	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 Programa	( )
		b) El Programa Contigo demora el trámite de autorización de cobro	( )
		c) Difícil acceso a banco/cajero	( )
		d) Banco/cajero cerrado/no atiende	(X)
		e) No abonaron la cuenta del usuario	( )
		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 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 (X)	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	¿Cuantas veces recibió capacitación sobre el tema, en el último año?	a) 1 sola vez (X) b) 2 veces ( ) c) 3 veces ( ) d) 4 veces a más ( )		NS/NR
15.3	¿Le capacitaron en el idioma que usted usa?		SI (X) 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	NO (X)	NS/NR
	(De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 17 y siguientes)			
16.1	¿Cuál fue la modalidad?	a) Presencial ( ) b) Virtual ( )		

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: 942155526
Teléfono Nacional: 942160416

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N° V-422-2020-CAJ-D

SEDE REGIONAL CAJAMARCA

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

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPED

16.2	¿Cuantas 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 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)?		SI	NO	NS/NR
18	En los 4 ultimos 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 ultimos 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 cuanto 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?		SI	NO	NS/NR
21.1	De marcar NO precise la dificultad				
22	OBSERVACIONES	—			
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:	ANCELMO JARA ROJAS	Nombres y Apellidos:	ANCELMO JARA ROJAS
DNI:	47917503	DNI:	47917503
Cargo:	RESPONSABLE DE CAMPO	Cargo:	RESPONSABLE DE CAMPO
Correo electrónico:	cajamarca.sctucperu@gmail.com	Correo electrónico:	cajamarca.sctucperu@gmail.com
Teléfono:	994432064	Teléfono:	994432064