COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL CUSCO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

OFICIO Nº 004-2021-CTVC/CUSCO

Cusco, 27 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 (11) 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 y del Equipo Técnico del CTVC Cusco, adjunto al presente le hago llegar los siguiente CASO[1]:

- **CASO N° 016-2021-CTVC-CUS-D**
- **CASO N° 017-2021-CTVC-CUS-D**
- **CASO N° 018-2021-CTVC-CUS-D**
- **CASO N° 019-2021-CTVC-CUS-D**
- **CASO N° 020-2021-CTVC-CUS-D**
- **CASO N° 021-2021-CTVC-CUS-D**
- **CASO N° 022-2021-CTVC-CUS-D**
- **CASO N° 023-2021-CTVC-CUS-D**
- **CASO N° 024-2021-CTVC-CUS-D**
- **CASO N° 025-2021-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.

- **CASO N° 026-2021-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° 017-2021-CTVC/CUS

PROGRAMA SOCIAL:	**CONTIGO**	**1. FECHA DE REGISTRO:**	**11/12/2020**
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:			
2. APELLIDOS NOMBRES:	**CIRILA GUTIERREZ HERMOZA**	**3. NÚMERO-DNI:**	24469200
4.ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CUIDADANA DE LAMAY	**5. CARGO:**	SECRETARIA
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:		**6. FECHA DE OCURRENCIA:**	**11/12/2020**

7. DEPARTAMENTO:	CUSCO	**8. PROVINCIA:**	CALCA
9. DISTRITO:	LAMAY	**10. CCPP/DIRECCIÓN:**	PLAZA DE ARMAS S/N
11. PROCESO:	GESTION DE ACOMPAÑAMIENTO	**12. DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?**	LLAMADA TELEFONICA
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	23	**14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:**	03 puntos Críticos

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

El día 11 de diciembre de 2020, se realizó la entrevista mediante llamada telefónica al Sr. Percy Raurau Cabrera, Responsable del OMAPED de la Municipalidad distrital de la Lamay, mediante la Ficha de Vigilancia V-189-2020-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, el responsable de la OMAPED manifestó no haber recibido capacitación sobre el proceso de afiliación y elaboración de padrón, tampoco del proceso de transferencia y entrega de la pensión por parte del Programa Contigo. Es por ello que, al preguntar sobre las modalidades, pautas, requisitos sobre las afiliaciones y autorizaciones de cobro índico desconocerlas. Esta situación no estaría cumpliendo con lo dispuesto en la *RDE 095-2020-MIDIS/PNPDS-DE donde destaca a los numerales 7.2.3.1., "(…) Contigo te capacita, tiene como objetivo 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. (…) Los aliados estratégicos juegan un rol transcendental en la mejora de calidad de vida de las personas con discapacidad severa; por lo cual es fundamental el desarrollo de sus capacidades, puesto que serán los que hagan posible la implementación de los servicios de calidad para las personas con discapacidad" y el numeral 7.2.3.2., "La presencia de los aliados estratégicos es diversa…, los cuales son: Responsable o jefe de OMAPEP".*

2. **NO SE BRINDA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A USUARIOS/AS.-** Durante la entrevista realizada al responsable de OMAPED de la Municipalidad Distrital de Lamay, manifestó que durante los últimos 6 meses no haber brindado ningún tipo de servicio complementario que permita mejorar la calidad de vida de los usuarios del programa. De acuerdo a lo señalado se presume que el Programa no estaría cumpliendo lo establecido en la RDE 095-2020-MIDIS/PNPCDS donde señala: *"(…) 2.1 Objetivo General: Establecer las orientaciones técnicas y modalidades de intervención en el proceso de implementación de la "Gestión del Acompañamiento y*

Articulación"; a través del cual se busca promover el respeto, valoración y ejercicio de derechos de las personas con discapacidad severa, así como promover el acceso a servicios complementarios en el territorio, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los usuarios/as del programa. (…) 5.6.3.2 Gestión del Acompañamiento a nivel de usuario, hogar y comunidad: El proceso de acompañamiento apuesta por un modelo social de la discapacidad, que complemente la entrega de la pensión no contributiva a través de acciones orientadas a la restitución y reconocimientos del usuario del programa como sujeto o titular de derecho, así como el fortalecimiento y empoderamiento de los hogares con PCDS y para el acceso a servicios complementarios presentes en la comunidad que aseguren la mejora de la calidad de vida de nuestros usuarios".

3. **PERSONAL DE OMAPED/MUNICIPALIDAD/OREDIS TIENE DIFICULTADES PARA COMUNICARSE CON EL PROGRAMA.**- Durante la entrevista realizada al responsable de OMAPED de la Municipalidad Distrital de Lamay manifestó que las veces que intento llamar a la sede central del Programa Contigo ha tenido dificultades para comunicarse, no contestan las llamadas rápidamente. Esta situación no estaría cumpliendo con lo dispuesto en la RDE-091-2020-MIDIS-PNPDS-DE-Directiva 8 "Gestión de Acompañamiento y Articulación" en el punto 5.15 que hace mención a las acciones dirigidas a la articulación con aliados estratégicos que ayuden a mejorar la calidad de vida de las PcDS; asimismo la RDE-095-2020-MIDIS/PNPDS-DE sobre el Plan "Estamos Contigo: Gestión del acompañamiento y articulación 2020" hace mención en el numeral 7.2.3.3 que el fortalecimiento de capacidades se realizara a través de las Tecnologías de la información y Comunicación que permitirían facilitar el acceso a la información.

2.- IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Se solicita se nos comunique en el plazo establecido las acciones que se vayan a implementar para dar solución a los puntos críticos alertados.
- Garantizar el cumplimiento de la Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 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.
- Garantizar el cumplimiento de la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 091-2020-MIDIS/PNPDS-DE, donde se aprueba la Directiva N°08-2020-MIDIS/PNPDS.DE, denominada Directiva de Gestión del Acompañamiento y Articulación del Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza –CONTIGO.
- Fortalecer las capacidades del responsable de OMAPEP del distrito de Lamay y promover el uso de herramientas que faciliten la comunicación y articulación con el Programa.
- Gestionar las visitas y/o medios que permitan el monitoreo de los usuarios tanto para ver su situación, verificar el cobro y destino de su pensión.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (01)

1.- Ficha de V-189-2020-CUS-D (01)

ROSIO ASCUÑA ARCONDO
Responsable De Campo del Equipo Técnico
CTVC-CUSCO

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: 942157052
Teléfono Nacional: 942160511

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N°V-0189-2020-CUS-D

SEDE REGIONAL CUSCO

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

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPED

a	Fecha de la entrevista:	11/12/2020	b	Hora de entrevista:	INICIO:	11:30	FINAL:	12:10

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

c	N° DNI del Informante:	45576216	d	Apellidos y nombres del Informante:	PERCY RAURAU CABRERA
e	Fecha de nacimiento del Informante:	24/05/1978	f	Edad del Informante:	42
g	Sexo del Informante	Femenino ( ) Masculino (x)	h	Teléfono/celular del Informante:	972884137
i	Presenta alguna discapacidad:	SI ( ) NO (X)	j	Fecha que inicio labores en OMAPED	3/03/2020
k	Nivel de instrucción del Informante:	a) Sin nivel ( ) b) Inicial ( ) c) Primaria ( ) d) Secundaria ( ) e) Bàsica especial ( ) f) Técnico ( ) g) Superior (x)			
l	Idioma predominante del Informante:	a) Castellano / Español (x) b) Quechua (x) c) Aymara ( ) d) Ashaninka ( ) e) Awajún ( ) f) Otros:_____			
m	DEPARTAMENTO:	CUSCO	n	PROVINCIA:	CALCA
ñ	DISTRITO:	LAMAY	o	Dirección de la Municipalidad:	PLAZA DE ARMAS S/N

II. PROCESO: ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA

A. SOBRE LA AFILIACION AL PROGRAMA

1	¿Usted sabe en qué consiste el Programa Contigo?	PAGO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SEVERA PREVIA REVISION	SI	NO	NS/NR	
2	¿Usted conoce los requisitos para ser usuario del Programa Contigo?	CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD SEVERA,SER POBRE O POBRE EXTREMO	SI	NO	NS/NR	NA
3	¿Usted conoce las modalidades de afiliación al Programa Contigo?	NO CONFUNDE CON MESA DE PARTES VIRTUAL	SI	NO	NS/NR	NA
4	¿Usted conoce el formato para la afiliación de usuarios (formato PC 1000	SRIVE PARA HACER TRAMITES DE AFILIACION Y AUTORIZACION	SI	NO	NS/NR	NA
5	¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de afiliación al Program	NO LO TIENE MUY CLARO	SI	NO	NS/NR	NA
6	¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo?		SI	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	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	NO	NS/NR	NA
9	¿Usted ha realizado algún trámite de autorización de cobro al Programa Contigo?		SI	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	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)**?		SI	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	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	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	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) Difícil 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 (X) Precise: SE OLVIDO LA CLAVE SECRETA				

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 elaboraciòn 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 (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 màs ( )			NS/NR	
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 (X) 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	¿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 màs ( )			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 (vìa telefònica, 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 OMAPED?	a) 15 dìas ( ) b) 1 mes ( ) c) 2 meses (X) 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	NO CONTESTAN EL TELFONO TENEMOS QUE LLAMAR VARIAS VECES ADEMAS LAS CAPACITACIONES SON MUY RAPIDAS Y NO NOS DAN EJM SOLO LA TEORIA
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 TÉNICO REGIONAL DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA QUE COLABORA CON EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN	
Nombres y Apellidos:	CIRILA GUTIERREZ HERMOZA	Nombres y Apellidos:	ROSIO ASCUÑA ARCONDO
DNI:	24469200	DNI:	40708810
Cargo:	SECRETARIA	Cargo:	RESPONSABLE DE CAMPO
Correo electrónico:	NO TIENE	Correo electrónico:	CUSCO.1RCTVCPERU@GMAIL.COM
Teléfono:	930282889	Teléfono:	945091660