

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

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Cusco, 30 de setiembre de 2022

OFICIO N° 0108-2022-CTVC/CUSCO

Señora:

NANCY NERIDA AUCAHIASI DONGO

Directora Ejecutiva

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - Contigo

Presente.

Asunto: Se ALERTA (02) 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 (Comité), al mismo tiempo manifestarle que el Comité, tiene como función principal la de 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 el (los) siguiente(s) CASO(S)¹:

- **CASO N° 0173-2022-CTVC/CUS**
- **CASO N° 0174-2022-CTVC/CUS**

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 TÉCNICO
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
CUSCO



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

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: 942157052

Correo Electrónico: mesadepartes.ctvcperu@gmail.com / cusco.rrctvcperu@gmail.com

Página Web: www.ctvcperu.org.pe

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléf. CUSCO: 942157052 Teléf. LIMA: 942160511	CASO	N° 0174-2022-CTVC/CUS
---	-------------	-----------------------

PROGRAMA SOCIAL:	CONTIGO	1. FECHA DE REGISTRO:	17/08/2022
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:			
2. APELLIDOS NOMBRES:	ASCUÑA ARCONDO ROSIO	3. NÚMERO-DNI:	40708810
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	5. CARGO:	REPONSABLE DE CAMPO
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:		6. FECHA DE OCURRENCIA:	17/08/2022
7. DEPARTAMENTO:	CUSCO	8. PROVINCIA:	PARURO
9. DISTRITO:	YAUQUISQUE	10. CCPP/DIRECCIÓN:	PLAZA DE ARMAS S/N YAUQUISQUE
11. PROCESO OPERATIVO/OBJETO DE VIGILANCIA:	GESTION DEL ACOMPAÑAMIENTO	12. DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VIGILANCIA / ATENCIÓN?	25073238-RESPONSABLE OMAPED-MUNICIPALIDAD DE YAUQUISQUE
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	27	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	04
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):			

El día 17.08.2022 la Sra. Rosio Ascuña Arcondo responsable de Campo del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana de Cusco, realizó la entrevista a la responsable de OMAPED del Distrito de Yaurisque y registró la ficha de Vigilancia V-300-2022-CUS-D, evidenciando 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 realizada al Sr. Isidro Carrillo Villacorta con DNI 25073238, responsable de OMAPED en el distrito de Yaurisque, manifestó NO conocer el Aplicativo USUARIO OMAPED, así también el programa no le brindó asistencia técnica sobre el uso de la aplicación en los siguientes puntos:

- Correcto llenado del módulo de registro de información para el acceso.
- Uso correcto de la aplicación USUARIO OMAPED.
- Uso de la información de los/las usuarios/as, potenciales usuarios/as, además del uso correcto de sus datos personales.
- El Programa no le brindo materiales informativos para el uso correcto de los datos contenida en la aplicación

Esta situación no estaría cumpliendo con lo dispuesto en el numeral 7.3 Del proceso de Gestión de la Articulación de la RDE N° 137-2021-MIDIS/PNPDS-DE "Directiva de Acceso y Soporte de la Aplicación Usuario Aliado del Programa Contigo".

- 2. PROGRAMA NO ENTREGA A PERSONAL DE OMAPED/OREDIS USUARIO Y CLAVE PARA USO DE LA APLICACION USUARIO ALIADO (OMAPED/OREDIS).** Durante la entrevista la responsable de OMAPED, Isidro Carrillo Villacorta, manifestó que no cuenta con usuario y contraseña para ingresar aplicación web USUARIO OMAPED del Programa Contigo. Indica que desconocer la aplicación usuario aliado. *Esta situación estaría contraviniendo la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 137-2021- MIDIS/PNPPD-DE “DIRECTIVA DE ACCESO Y SOPORTE DE LA APLICACIÓN USUARIO ALIADO DEL PROGRAMA CONTIGO”, en el numeral 6 DISPOSICIONES GENERALES, en el ítem 6.1: “El Programa CONTIGO, a través de la presente directiva impulsa el accionar de una gestión articulada, transparente y de acceso a la información digital orientada a los Gobiernos Locales, Gobiernos Regionales y a otros aliados, a fin de que tomen conocimiento del estado de los trámites realizados por usuarios/as y potenciales usuarios/as ante el Programa CONTIGO...”*
- 3. PROGRAMA NO REALIZA MONITOREO DE LA ENTREGA / USO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA.** El responsable de OMAPED en la entrevista manifiesta que durante los últimos 4 meses el programa Contigo no había realizado el monitoreo a los usuarios/as sobre la entrega y el uso de la pensión. Esta situación podría contravenir la RDE 095-2020-MIDIS/PNPPDS que indica en el punto 5.6.4 sobre Seguimiento, monitoreo y supervisión, donde indica lo siguiente: *“La gestión del seguimiento y monitoreo, parte del recojo de información, procesamiento y análisis que permita medir el avance de las actividades, identificar dificultades e incorporar medidas correctivas. Es de especial interés monitorear el uso que le da el usuario/a discapacitado a la pensión no contributiva, lo cual permitirá al Programa contar con información para optimizar la intervención y orientarlo hacia la mejora de la calidad de vida, así como dar seguimiento a la atención de las alertas del CTVC y las visitas de supervisión que realice el Programa a los usuarios para conocer el nivel de cobro de la pensión no contributiva”.*
- 4. PERSONAL DE OMAPED TIENE DIFICULTADES PARA COMUNICARSE CON EL PROGRAMA** En la entrevista el responsable de OMAPED manifestó que no es fácil comunicarse con la sede central del programa Contigo, ya que su última comunicación fue hace 3 meses y cada vez que llama para realizar consultas no le responden. *Esta situación estaría incumpliendo lo establecido 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.*

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

De lo indicado, sugerimos a la Unidad Territorial de Cusco del Programa CONTIGO lo siguiente:

- Hacer cumplir la RDE N° 095-2020EMEDIS/PNPDS-DE, que aprueba el “PLAN ESTAMOS CONTIGO: GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO Y ARTICULACIÓN 2020”.
- Hacer cumplir la RDE N° 091-2020EMEDIS/PNPDS-DE, que aprueba la Directiva N° 08-2020-MIDIS/PNPDS-DE denominada “DIRECTIVA DE GESTION DEL ACOMPAÑAMIENTO Y ARTICULACION”.
- Garantizar el cumplimiento de lo indicado en la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 137-2021- MIDIS/PNPPD-DE “DIRECTIVA DE ACCESO Y SOPORTE DE LA APLICACIÓN USUARIO ALIADO DEL PROGRAMA CONTIGO”
- Frente a esta situación expresamos nuestra preocupación y solicitamos al programa hacer las verificaciones correspondientes a fin de dar respuesta al presente caso alertado, y luego se nos pueda informar en el plazo establecido sobre las acciones realizadas para la mejora/solución del hecho.

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

1. Ficha de Vigilancia V-300-2022-CUS-D (02 folios)
2. Fotografías de visita ala OMAPED



ROSIO ASCUÑA ARCONDO
RESPONSABLE DE CAMPO DEL EQUIPO TECNICO
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CUIDADANA
CUSCO

Anexo 01: Ficha de vigilancia

20

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA SEDE REGIONAL CUSCO			
VIGILANCIA AL PROCESO DE GESTIÓN DE LA ENTREGA Y GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO			
Teléfono Regional: 942157052		FICHA DE ENTREVISTA	
Teléfono Nacional: 942160511		OMAPED-ALIADA DEL PROGRAMA CONTIGO	
		CODIGO NV-200 2022-CUS 3	
1 FECHA INICIAL de la entrevista: 17.08.2021		2 HORA INICIAL de la entrevista: 8:10	
NOTA IMPORTANTE:			
A) La aplicación de la entrevista debe ser únicamente al responsable de la OMAPED, con una antigüedad no menor a 3 meses en el cargo.			
B) PREGUNTE EL BIMESTRE DE PAGO QUE SE VIGILA: (a) Enero - Febrero (b) Marzo - Abril (c) Mayo - Junio (d) Julio - agosto (e) Septiembre - octubre (f) Noviembre - diciembre			
I. DATOS GENERALES DE LA OMAPED:			
3 DEPARTAMENTO: CUSCO		4 PROVINCIA: Paucartambo	
5 DISTRITO: YANAYAN		6 Dirección de la Municipalidad: plaza de Armas 514	
II. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de la OMAPED):			
7 N° DNI del Informante: 750732239		8 Apellidos y nombres del Informante: Isidro Carrillo Viteriano	
9 Edad del Informante: 62		10 Sexo del Informante: Femenino () Masculino (X)	
11 Teléfono/celular del Informante: 953161618		12 Presenta alguna discapacidad: marque SI (X) NO ()	
13 Fecha que inició labores en OMAPED: 12/02/2012			
14 Nivel de instrucción del Informante: (a) Sin nivel (b) Inicial (c) Primaria (d) Secundaria (e) Básica especial (f) Técnico (g) Superior			
15 Idioma predominante del Informante: (a) Castellano/Español (X) (b) Quechua (c) Aymara (d) Asháninka (e) Awajún (f) Otro:			
III. PROCESO: GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA			
A. GESTIÓN DE AFILIACIÓN A LA PENSION NO CONTRIBUTIVA			
16 ¿Usted conoce cuál es la finalidad del Programa Contigo?		Para responder la pregunta debe el informante a la siguiente alternativa: SI NO NS/NR	
17 ¿Usted conoce los requisitos para ser usuario del Programa Contigo?		Para responder la pregunta debe el informante a la siguiente alternativa: SI NO NS/NR	
18 ¿Usted conoce las modalidades de afiliación al Programa Contigo?		Para responder la pregunta debe el informante a la siguiente alternativa: SI NO NS/NR	
19 ¿Usted conoce el formato para la afiliación de usuarios (formato PC 1000)?		Para responder la pregunta debe el informante a la siguiente alternativa: SI NO NS/NR	
20 ¿Usted conoce las zonas para enviar solicitudes de afiliación al Programa Contigo?		Para responder la pregunta debe el informante a la siguiente alternativa: SI NO NS/NR	
21 ¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo?		Para responder la pregunta debe el informante a la siguiente alternativa: SI NO NS/NR	
(De marcar NO, pase a la pregunta 23 y siguientes)			
22 ¿Es gratuito el trámite de la solicitud de afiliación?		(a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más	
B. GESTIÓN DEL COBRO DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA: SOBRE LA AUTORIZACIÓN DEL COBRO DE LA PENSION			
23 ¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de autorización de cobro al Programa Contigo?		Para responder la pregunta debe el informante a la siguiente alternativa: SI NO NS/NR	
24 ¿Usted ha realizado algún trámite de autorización de cobro al Programa Contigo?		Para responder la pregunta debe el informante a la siguiente alternativa: SI NO NS/NR	
De marcar NO, pase a la pregunta 25 y siguientes			
25 ¿Es gratuito el trámite para la autorización de cobro?		(a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más	
C. VERIFICACION Y SEGUIMIENTO DEL COBRO: SOBRE LA ENTREGA DE LA PENSION (COBRO DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA DEL BIMESTRE)			
26 ¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre?		SI NO NS/NR	
26.1 De marcar NO precise ¿Por qué no se realizó? → Y Pase a la Pregunta 28 y siguientes:			
C.1. INCIDENCIAS RELACIONADAS AL COBRO DE LA PENSION DEL BIMESTRE			
27 ¿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 28 y siguientes			
27.1 ¿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 al 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			
VERIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA OMAPED (ACCESO Y SOPORTE DE LA APLICACIÓN USUARIO OMAPED DEL PROGRAMA CONTIGO)			
28 ¿Usted sabe en qué consiste la aplicación web USUARIO OMAPED del Programa Contigo?		SI NO NS/NR	
De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 29 y siguientes			
28.1 Si la respuesta es "SI", ¿usted cuenta con usuario y contraseña para ingresar aplicación web USUARIO OMAPED del Programa Contigo?		SI NO NS/NR	
28.2 Si la respuesta es "SI", ¿el Programa le brindó asistencia técnica para el correcto llenado del módulo de registro de información para el acceso?		SI NO NS/NR	
28.3 Si la respuesta es "SI", ¿el Programa le brindó asistencia técnica para el correcto uso de la aplicación USUARIO OMAPED?		SI NO NS/NR	
28.4 Si la respuesta es "SI" el Programa le brindó asistencia técnica sobre el uso de la información de los/as usuarios/as, potenciales usuarios/as, además del uso correcto de sus datos?		SI NO NS/NR	
28.5 Si la respuesta es "SI", ¿el Programa le brindó materiales informativos para el uso correcto de los datos contenida en la aplicación?		SI NO NS/NR	
28.6 Si la respuesta es "SI", ¿cómo califica la aplicación web USUARIO OMAPED del Programa Contigo?		(a) Muy mala (b) Mala (c) Regular (d) Buena (e) Muy Buena	
Explicar:			
29 ¿El último año, usted recibió capacitación sobre el trámite de AFILIACIÓN A LA PENSION NO CONTRIBUTIVA del Programa Contigo?		SI NO NS/NR	
De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 30 y siguientes			
29.1 ¿Cuál fue la modalidad?		(a) Presencial (b) Virtual	
29.2 ¿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	
29.3 ¿Lo capacitaron en el idioma que usted usa?		SI NO NS/NR	
29.4 ¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?		(a) Muy mala (b) Mala (c) Regular (d) Buena (e) Muy Buena	
30 ¿El último año, usted recibió capacitación sobre el trámite de AUTORIZACION DEL COBRO DE LA PENSION ?		SI NO NS/NR	
De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 31 y siguientes			
30.1 ¿Cuál fue la modalidad?		(a) Presencial (b) Virtual	
30.2 ¿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	
30.3 ¿Lo capacitaron en el idioma que usted usa?		SI NO NS/NR	
30.4 ¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?		(a) Muy mala (b) Mala (c) Regular (d) Buena (e) Muy Buena	
VERIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO Y MONITOREO NO PRESENCIAL			
31 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	
32 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	
33 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	
34 ¿Hace cuánto tiempo un funcionario del Programa Contigo no se comunica con usted?		(a) 15 días (b) 1 mes (c) 2 meses (d) mas de 3 meses	
35 ¿La resulta fácil comunicarse con la sede central del Programa Contigo?		SI NO NS/NR	
35.1 De marcar NO precise la dificultad: no tienen tiempo de contestar, no contestan			

IV. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD			
VERIFICACIÓN DE LA NEUTRALIDAD Y NO USO POLÍTICO DEL PROGRAMA, por parte de algún operador/representante del Programa Código			
36	¿Le pidió dinero, regalos o favores a cambio de realizar algún trámite ante el programa?	Puede elegir la respuesta en algunas áreas	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> NS/NR
37	¿Usó políticamente el Programa para favorecer algún candidato?	Puede elegir la respuesta en algunas áreas	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> NS/NR
38	¿Le pidió que apoye o vote a favor de algún candidato?	Puede elegir la respuesta en algunas áreas	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> NS/NR
39	¿Le pidió que asista alguna reunión o mita de algún candidato?	Puede elegir la respuesta en algunas áreas	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> NS/NR
40	OBSERVACIONES (o dificultades) <i>por falta por su cargo laboral</i>		
41	RECOMENDACIONES		
42	FECHA FINAL de la entrevista: <i>17/08/2017</i>	44	HORA FINAL de la entrevista: <i>4:05</i>
DATOS DEL VEEDOR-MIEMBRO VOLUNTARIO DEL COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA QUE COLABORA CON LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE RECOJO DE LA INFORMACIÓN		DATOS DEL MIEMBRO DEL EQUIPO TÉCNICO REGIONAL DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA QUE COLABORA CON EL MONITOREO Y EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN	
Nombres y Apellidos: <i>Rosio Ascacio Arando</i>		Nombres y Apellidos:	
DNI: <i>40708810</i>		DNI:	
Cargo: <i>Prof. de campo</i>		Cargo:	
Correo electrónico: <i>cusco.irtvcp@gmail.com</i>		Correo electrónico:	
Teléfono: <i>985091666</i>		Teléfono:	


 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAUROSQUA
 OMAPED
Isidro Carrillo Villacorta
Isidro Carrillo Villacorta
 DNI: 25073238
 JEFE OMAPED

Anexo 02: Fotografías de visita a la OMAPED

