

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
UNIDAD TERRITORIAL JUNÍN
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Huancayo, 08 junio 2022.

OFICIO N° 092-2022-CTVC/JUNÍN

Señor(a)

Diana Elizabeth Prudencio Gamio

Director Ejecutivo del Programa Nacional del proceso de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO.

Junín.-

Asunto: Se ALERTA Cuatro (04) CASO(S).

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° 171-2022-CTVC/JUN.
- CASO N° 172-2022-CTVC/JUN.
- CASO N° 173-2022-CTVC/JUN.
- CASO N° 174-2022-CTVC/JUN.

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



Jessica Rojas Domínguez
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; 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 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 Junín: 942156617
Teléfono Nacional: 984056206

CASO

N° 174-2022-CTVC/JUN

PROGRAMA SOCIAL:	CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO:	06/06/2022
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:				
2. APELLIDOS NOMBRES:	ROMERO GARCIA SHULMA SONIA		3. NÚMERO-DNI:	40931508
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA -MARCAPOMACocha		5. CARGO:	RESPONSABLE DE CAMPO
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO			6. FECHA DE OCURRENCIA:	06/06/2022
7. DEPARTAMENTO:	JUNIN	8. PROVINCIA:	CONCEPCION	
9. DISTRITO:	MITO	10. CCPP/DIRECCIÓN:	PLAZA PRINCIPAL	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	GESTION DEL ACOMPAÑAMIENTO	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VIGILANCIA/ ATENCIÓN?	71130068-RESPONSABLE OMAPED-MUNICIPALIDAD DE MITO	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	01	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	02 Puntos Críticos	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):				

El 06/06/2022 durante las acciones de veeduría/vigilancia, se entrevistó a la Srta. Yessenia Ramos Vásquez, responsable de la OMAPED de la Municipalidad distrital de Mito, se registró los siguientes puntos críticos:

- 1. PROGRAMA NO REALIZA MONITOREO DE LA ENTREGA / USO DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA A LOS USUARIOS/AS.** Durante la entrevista realizada a la responsable de la OMAPED, se le pregunto si en los últimos cuatro (4) meses el programa Contigo había realizado el monitoreo a los usuarios/as sobre la entrega y el uso de la pensión no contributiva; respondió que **NO**.

Cabe resaltar: que la unidad de Servicios sociales, mediante la responsable de la OMAPED realiza el seguimiento a los usuarios/as del distrito para verificar si están cobrando su pensión.

- 2. NO SE BRINDA INFORMACIÓN COMPLETA, COMPRENSIBLE Y OPORTUNA (OMAPED, USUARIOS/AS, POTENCIALES USUARIOS/AS).** Durante la entrevista realizada a la Srta. Yessenia Ramos Vásquez, responsable de la OMAPED, se le pregunto si le resulta fácil comunicarse con la sede central del Programa Contigo, respondió: que "NO, a pesar de haber realizado cuatro veces (04) veces la llamada telefónica al número de celular 991939942 que corresponde a la Sra. Karina Tapia.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Sugerimos que el programa garantice el cumplimiento RDE 091-2020-MIDIS-PNPDS-DE, que en el numeral 5.17. destaca que; monitoreo en el uso de la pensión no contributiva indica; Es el procedimiento por el cual se recoge información de los/las usuarios/as a través de visitas al hogar, que permita levantar información, analizar y hacer una retroalimentación de los usos que se le da a la pensión no contributiva, lo cual permite al Programa CONTIGO optimizar la intervención, impactando en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad severa, usuarios/as del programa.
- Sugerimos que el programa garantice el cumplimiento RDE 091-2020-MIDIS-PNPDS-DE, que en el numeral 7.2.3.3 hace mención de cuatro herramientas tecnológicas que permitirían facilitar el acceso a la información, y la RDE-095- 2020-MIDIS/PNPDSDE sobre el Plan "Estamos Contigo: Gestión del acompañamiento y articulación 2020".

- Brindar monitoreo permanente de parte el Programa que permita identificar situaciones críticas que dificulten la adecuada atención, y contribuya a mejorar la calidad de vida de los usuarios/as.
- Sugerimos al programa habilitar permanentemente los canales de comunicación (mesa de partes virtuales, números telefónicos, WhatsApp y correos electrónicos) ya que las OMAPEDs, Usuarios y Potenciales Usuarios necesitan reportar y/o consultar ocurrencias presentadas sobre los procesos que tiene el programa.
- Que el programa 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: (02))

1. Copia de la ficha de Entrevista: V-168-2022-JUN-D (02 folios).

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
SEDE REGIONAL JUNIN			
VIGILANCIA AL PROCESO DE GESTIÓN DE LA ENTREGA Y GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO			
Teléfono Regional:	942156617	FICHA DE ENTREVISTA	V- 168-2022-JUN-D
Teléfono Nacional:	984056206	OMAPED-ALIADA DEL PROGRAMA CONTIGO	
1 FECHA INICIAL de la entrevista:		2 HORA INICIAL de la entrevista:	
06/06/2022		11:30	
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) PRECISE 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			
DATOS GENERALES DE LA OMAPED:			
3 DEPARTAMENTO:	JUNIN	4 PRO/VINCIA:	concepcion
6 DISTRITO:	HITO	6 Dirección de la Municipalidad:	plaza principal
DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de la OMAPED):			
7 N° DNI del Informante:	91130068	8 Apellidos y nombres del Informante:	Yessenia Ramos Vasquez
9 Edad del Informante:	28	10 Sexo del Informante:	Femenino () Masculino (X)
11 Teléfono/celular del Informante:	910238335	12 Presenta alguna discapacidad: marque	SI () NO (X)
13 Fecha que inició labores en OMAPED:	05/01/2021		
14 Nivel de instrucción del Informante:	(a) Sin nivel (b) Inicial (c) Primaria (d) Secundaria (e) Básica especial (f) Técnico Superior		
15 Idioma predominante del Informante:	(a) Castellano/Español (b) Quechua (c) Aymara (d) Ashaninka (e) Awajun (f) Otro		
II. 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?			SI NC NS/NR
17 ¿Usted conoce los requisitos para ser usuario del Programa Contigo?			SI NC NS/NR
18 ¿Usted conoce las modalidades de afiliación al Programa Contigo?			SI NC NS/NR
19 ¿Usted conoce el formato para la afiliación de usuarios (formato PC 1000)?			SI NC NS/NR
20 ¿Usted conoce los pautas para enviar solicitudes de afiliación al Programa Contigo?			SI NC NS/NR
21 ¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo?			SI NC NS/NR
De marcar NO, pase a la pregunta 22 y siguientes			
22 ¿Le marca el trámite de la solicitud de afiliación?			SI NC NS/NR
22.1 ¿Le marca NO, diga cuánto es el costo: (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?			SI NC NS/NR
24 ¿Usted ha realizado algún trámite de autorización de cobro al Programa Contigo?			SI NC NS/NR
De marcar NO, pase a la pregunta 26 y siguientes			
25 ¿Le marca el trámite para la autorización de cobro?			SI NC NS/NR
25.1 ¿Le marca NO, diga cuánto es el pago: (a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más			
C. VERIFICACIÓN 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 NC NS/NR
26.1 De marcar NO, ¿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 a comunicarnos a la OMAPED sobre el cobro de la pensión de Usuarios?			SI NC NS/NR
De marcar NO, pase a la Pregunta 28 y siguientes			
27.1 ¿Cuáles son las principales quejas/quejas 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 al banco/cajero (d) Bancocajero 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 NC 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 NC 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 NC 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 NC 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 personales			SI NC NS/NR
28.5 Si la respuesta es "SI", el Programa le brindó materiales informativos para el uso correcto de los datos contenidos en la aplicación?			SI NC 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		SI NC NS/NR
28.6.1 Explique:			
29 ¿El último año, usted recibió capacitación sobre el trámite de AFILIACIÓN A LA PENSION NO CONTRIBUTIVA del Programa Contigo?			SI NC NS/NR
De marcar NO - NS/NR, Pase a la Pregunta 30 y siguientes			
29.1 ¿Cuál fue la modalidad?	(a) Presencial (b) Virtual		SI NC NS/NR
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		SI NC NS/NR
29.3 ¿Lo capacitaron en el idioma que usted usa?			SI NC NS/NR
29.4 ¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?	(a) Muy mala (b) Mala (c) Regular (d) Buena (e) Muy Buena		SI NC NS/NR
30 ¿El último año, usted recibió capacitación sobre el trámite de AUTORIZACIÓN DEL COBRO DE LA PENSION?			SI NC NS/NR
De marcar NO - NS/NR, Pase a la Pregunta 31 y siguientes			
30.1 ¿Cuál fue la modalidad?	(a) Presencial (b) Virtual		SI NC NS/NR
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		SI NC NS/NR
30.3 ¿Lo capacitaron en el idioma que usted usa?			SI NC NS/NR
30.4 ¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?	(a) Muy mala (b) Mala (c) Regular (d) Buena (e) Muy Buena		SI NC NS/NR
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 NC 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 NC 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 NC 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		SI NC NS/NR
35 ¿Le resulta fácil comunicarse con la sede central del Programa Contigo?			SI NC NS/NR
35.1 De marcar NO, ¿precise la dificultad?	celular HUPCES. 91939942 Karina sector eta no respondió el Karina Tapia		
IV. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD			
VERIFICACIÓN DE LA NEUTRALIDAD Y NO USO POLÍTICO DEL PROGRAMA: por parte de algún operador/representante del Programa Contigo			
36 ¿Le pidió dinero, regalos o favores a cambio de realizar algún trámite ante el programa?			SI NC NS/NR
37 ¿Usa políticamente el Programa para favorecer algún candidato?			SI NC NS/NR
38 ¿Le pidió que apoye o vote a favor de algún candidato?			SI NC NS/NR

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
SEDE REGIONAL JUNIN			
VIGILANCIA AL PROCESO DE GESTIÓN DE LA ENTREGA Y GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO			
Identificación Regional:	942156617	FICHA DE ENTREVISTA	
Identificación Nacional:	984036206	OMAPED-ALIADA DEL PROGRAMA CONTIGO	
		(a) FICHA se aplica DENTRO DE CAMPAÑA	(b) FICHA se aplica FUERA DE CAMPAÑA
1 FECHA INICIAL de la entrevista:	06/06/2022	2 HORA INICIAL de la entrevista:	
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) PRECISE 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			
29 ¿La ficha que asista alguna reunión o más de algún candidato?			
SI ☒ NO ☐ NS/NR ☐			
40 OBSERVACIONES (o dificultades)			
41 RECOMENDACIONES			
42 FECHA FINAL de la entrevista:		44 HORA FINAL de la entrevista:	
06/09/2022		12:02	
DATOS DEL VEDOR-MIEMBRO VOLUNTARIO		DATOS DEL MIEMBRO DEL EQUIPO TÉCNICO REGIONAL	
DEL COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	
QUE COLABORA CON LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE RECOJO DE LA INFORMACIÓN		QUE COLABORA CON EL MONITOREO Y EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN	
Nombre y Apellidos:	SHULMA ROMERO GARCIA	Nombre y Apellidos:	SHULMA ROMERO GARCIA
DNI:	40031508	DNI:	40031508
Cargo:	REC-TURISMO	Cargo:	RESPONSABLE CAMPO
Correo electrónico:	yanis.romero@gmail.com	Correo electrónico:	yanis.romero@gmail.com
Teléfono:	94256617	Teléfono:	942156617

Yessenia Ramos Usque
DNI 71130068
CARGO: UNIDAD DE SERVICIOS SIVA