

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
UNIDAD TERRITORIAL SAN MARTÍN

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

OFICIO N°011-2021-CTVC/SAN MARTÍN

Morales, 29 de enero del 2021

Señor (a):

Jessica Cecilia Niño De Guzman Esaine

Directora Ejecutiva

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

Asunto: Se ALERTA un (01) CASO.

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 el siguiente CASO¹:

- CASO N°018-2021-CTVC/SAN

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación del caso y, concluido su procedimiento, le solicito sirva comunicar el resultado del mismo.

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

Atentamente,



.....
Jeanette Flores Ruiz
Responsable Regional

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 o 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

Telf. SAN MARTÍN: 942158973 Telf. LIMA : 942160416		CASO		N° 018-2021-CTVC/SAN	
PROGRAMA SOCIAL:		CONTIGO		1. Fecha de REGISTRO: 14/12/2020	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:					
2. Apellidos Nombres:		FERNANDEZ AGUILAR CARLOS ALFONSO		3. Número-DNI: 40481515	
4. Organización/Institución		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA DE AWAJUN.		5. Cargo: DELEGADO O VOCAL	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:				6. Fecha de OCURRENCIA: 14/12/2020	
7. Departamento:		SAN MARTÍN		8. Provincia: RIOJA	
9. Distrito:		AWAJUN		10. CCPP/Dirección: JR. AWAJUN 185 - BAJO NARANJILLO	
11. Proceso objeto de vigilancia/ veeduría:		SOBRE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN (COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA) /GESTION DEL ACOMPAÑAMIENTO		12. ¿Dónde se aplicó la ficha de veeduría? ENTREVISTA MEDIANTE LLAMADA TELEFONICA	
13. Cantidad de Afectados:		----		Cantidad de Puntos Críticos: 03	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):					

El 14/12/2020, el Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana del distrito de Awajun, realizó una acción de Vigilancia/entrevista, N° E-035-2020-SAN-D, teniendo como informante al Sr. Janeo Salas Cachique, responsable de la OMAPED de la Municipalidad distrital de Awajun, se registró los siguientes puntos críticos:

- 1. NO SE RECIBE RESPUESTA A SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA COBRO.**
Durante la entrevista realizada a la responsable de la OMAPED se le pregunto si había recibido quejas o reclamos sobre el cobro de la pensión no contributiva por parte de los usuarios/as del programa, al respecto respondió que Sí; el programa Contigo demora en el trámite de la autorización de cobro y esto afecta a los usuarios/as.
- 2. PERSONAL DE OMAPED NO RECIBIO CAPACITACION CONCERNIENTE A LOS SERVICIOS/TRAMITES QUE BRINDA EL PROGRAMA.** Durante la entrevista realizada el responsable de la OMAPED en mención manifestó no haber recibido capacitación por parte del programa Contigo sobre los siguientes temas:
 - Proceso de afiliación y elaboración del padrón.
 - Proceso de Transferencia y entrega de la pensión
- 3. PERSONAL DE OMAPED TIENE DIFICULTADES PARA COMUNICARSE CON EL PROGRAMA.**
Durante la entrevista realizada al responsable de OMAPED manifestó que tiene dificultades para comunicarse con la sede central del programa Contigo, esto ocasiona que no se brinde información completa y oportuna a los usuarios o potenciales usuarios del programa Contigo.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Sugerimos que el programa garantice el cumplimiento RDE 091-2020-MIDIS-PNPDS-DE, que en el numeral 5.2. Acompañamiento al cobro: Conjunto de acciones destinadas a **asistir al usuario/a y/o su autorizado/a para ejercer el derecho al cobro de la pensión no contributiva**, brindándoles información sobre los procedimientos del Programa y orientándolos para acceder a los canales de atención bancaria (Oficinas, cajeros automáticos, agentes corresponsables, Banca Móvil, entre otros).
- Sugerimos que el programa garantice el cumplimiento de la RDE 095-2020-MIDIS/PNPDS-DE, que en el numeral 7.2.3.1. señala que el Programa Contigo tiene como estrategia “Contigo te capacita”, que 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.
- Se sugiere se mejore los niveles de coordinación con la OMAPED del distrito Awajun, 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.
- Se solicita se pueda verificar el caso alertado y se realice las indagaciones respectivas de cada punto crítico y se nos pueda comunicar las acciones adoptadas para su solución/corrección.

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

1. Copia de la ficha de entrevista N° E-035-2020-SAN-D (01 folio).



Iris Gandy Vásquez Huamán
Responsable de Campo



1. Copia de la ficha de entrevista N° E-035-2020-SAN-D (01 folio).

4-702

COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA					
FICHA DE ENTREVISTA		CODIGO N° E-035-2020-SAN-D			
SEDE REGIONAL SAN MARTIN					
VIGILANCIA A LA GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA - GESTIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO DEL PROGRAMA CONTIGO					
ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPE					
a	Fecha de la entrevista:	14/12/2019	INICIO: 10:15 FINAL: 10:31		
I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de OMAPE):					
c	N° DNI del Informante:	41971624	d	Apellidos y nombres del Informante:	Cachique Salas Janeo
e	Fecha de nacimiento del Informante:	27/03/1982	f	Edad del Informante:	37
g	Sexo del Informante	Femenino () Masculino (X)	h	Teléfono/celular del Informante:	999244339
i	Presenta alguna discapacidad: marque con X	SI (X) NO ()	j	Fecha que inició labores en OMAPE	01/01/2019
k	Nivel de instrucción del Informante:	a) Sin nivel () b) Inicial () c) Primaria () d) Secundaria () e) Básica especial () f) Técnico (X) g) Superior ()			
l	Idioma predominante del Informante:	a) Castellano / Español (X) b) Quechua () c) Aymara () d) Ashaninka () e) Awajún () f) Otros:			
m	DEPARTAMENTO:	San Martín	n	PROVINCIA:	Rioja
ñ	DISTRITO:	Awajún	o	Dirección de la Municipalidad:	Jr. Awajún 135
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 pide al informante que explique brevemente el punto]			
2	¿Usted conoce los requisitos para ser usuario del Programa Contigo?	[Para confirmar la respuesta pide al informante que explique brevemente el punto]			
3	¿Usted conoce las modalidades de afiliación al Programa Contigo?	[Para confirmar la respuesta pide al informante que explique brevemente el punto]			
4	¿Usted conoce el formato para la afiliación de usuarios (formato PC 1000)?	[Para confirmar la respuesta pide al informante que explique brevemente el punto]			
5	¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de afiliación al Programa Contigo?	[Para confirmar la respuesta pide al informante que explique brevemente el punto]			
6	¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo?	[Para confirmar la respuesta pide al informante que explique brevemente el punto]			
(De marcar NO, pase a la pregunta 8 y siguientes)					
7	¿Es gratuito el trámite de la solicitud de afiliación en esta oficina?	[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?	[X] NO NS/NR NA			
9	¿Usted ha realizado algún trámite de autorización de cobro al Programa Contigo?	[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?	[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 ()			
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)?	[X] NO NS/NR			
11.1	De marcar NO precise: ¿Por qué no se realizó?	[X] NO NS/NR			
12	¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre septiembre-octubre (Padrón V-2020)?	[X] NO NS/NR			
12.1	De marcar NO precise: ¿Por qué no se realizó?	[X] NO NS/NR			
13	¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre noviembre-diciembre (Padrón VI-2020)?	[X] 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 OMAPE sobre el cobro de la pensión de Usuarios?	[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 OMAPE sobre el cobro de la pensión de usuarios? (Puede marcar más de una opción.)	a) La OMAPE no envió la solicitud de autorización de cobro al Programa (X) b) El Programa Contigo demora al trámite de autorización de cobro c) Dificil acceso a banco/cajero d) Banco/cajero cerrado/no atiende e) No abonaron la cuenta del usuario (X) 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?	SI [X] NS/NR			
(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 [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 ()			
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)?	[X] 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?	[X] 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?	[X] 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 (X) NS/NR			
21	¿Le resulta fácil comunicarse con la sede central del Programa Contigo?	SI [X] NS/NR			
21.1	De marcar NO precise la dificultad	No responde a las llamadas.			
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					
Nombres y Apellidos:		Carlos Alfonso Fernández Aguilar			
DNI:		40481515			
Cargo:		Vocal EVC			
Correo electrónico:		944662309			
Teléfono:		944662309			
DATOS DEL MIEMBRO DEL EQUIPO TECNICO REGIONAL					
DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA QUE COLABORA CON EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN					
Nombres y Apellidos:		Mrs. Gandy Vasquez Huaman			
DNI:		34401816			
Cargo:		Responsable de campo			
Correo electrónico:		920 033057			
Teléfono:		920 033057			