



Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la
no Contributiva a Personas con Discapaci-
Severa en Situación de Pobreza
CONTIGO



Firma Digital
Firmado digitalmente por
PRUDENCIO GAMIO Diana Elizabeth
FAU 20605733281 hard
Cargo: Directora Ejecutiva/A
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06.05.2021 19:08:08 -05:00

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

Magdalena Del Mar, 06 de Mayo del 2021

OFICIO N° 000466-2021-MIDIS/PNPDS-DE

Señora

LILIANA MARITZA HERNÁNDEZ VILLANUEVA

Responsable Regional Cajamarca

Jr. Los Sauces N°558- Urb. El Ingenio, of. De la MCLCP- Cajamarca

Presente. –

Asunto: Respuesta a 2 casos
CASO N° 019-2021-CTVC/CAJ
CASO N° 022-2021-CTVC/CAJ

Referencia: a) OFICIO N° 28-2021-CTVC/CAJAMARCA
b) INFORME N° 000044-2021-MIDIS/PNPDS-DE-URV

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente, y en atención al documento de la referencia a) en relación al OFICIO N° 28-2021-CTVC/CAJAMARCA casos reportados por el Comité de Transparencia y Vigilancia de la región Cajamarca.

Al respecto, cumplo con trasladar el documento de la referencia b) elaborado por la Asesora de Dirección Ejecutiva del Programa, en la cual se da la respuesta para los casos alertados, así como la descripción de las acciones desarrolladas y acciones de mejora para la alerta.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

Firmado digitalmente por
DIANA ELIZABETH PRUDENCIO GAMIO
Directora Ejecutiva - Programa CONTIGO



Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

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



Firmado digitalmente por RONDON
VALERO Ursula Veronica FAU
20605733281 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/05/2021 17:46:10 -05:00

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

Magdalena Del Mar, 06 de Mayo del 2021

INFORME N° 000044-2021-MIDIS/PNPDS-DE-URV

A: **DIANA ELIZABETH PRUDENCIO GAMIO**
Directora Ejecutiva

Asunto: Respuesta al OFICIO N° 028-2021-CTVC/CAJAMARCA
CASO N° 019-2021-CTVC/CAJ
CASO N° 022-2021-CTVC/CAJ

Referencia: a) OFICIO N° 028-2021-CTVC/CAJAMARCA
b) INFORME N° 000085-2021-MIDIS/PNPDS-UAC (05MAY2021)

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez en atención al documento de la referencia a), informar a su despacho lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

- 1.1. Mediante el documento de la referencia a), de fecha 09 de marzo de 2021 se notificaron los casos N°^{OS} 019, 022-2021-CTVC/CAJ del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana - CTVC de la Región Cajamarca.
- 1.2. A través del documento de la referencia b), la Unidad de Acompañamiento ha realizado el análisis pertinente sobre los casos alertados, concluyendo su calidad de FUNDADOS.

II. ANÁLISIS

- 2.1 El Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza, en adelante Programa CONTIGO, tiene por objeto otorgar una pensión no contributiva de S/ 300.00 (Trescientos con 00/100 soles) de forma bimestral, a las personas con discapacidad severa que se encuentran en situación de pobreza, con la finalidad de elevar su calidad de vida.
- 2.2 Asimismo, los requisitos para acceder al Programa CONTIGO, se encuentran establecidos en el Artículo 59 de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, precisados además en el artículo 8 del Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP, siendo los siguientes: i) contar con un certificado de discapacidad con calificación de severa, ii) no percibir ingreso o pensión que provenga del ámbito público o privado, iii) encontrarse en situación de pobreza bajo los criterios del Sistema de Focalización de Hogares – SISFOH.

- 2.3 Así también, se debe señalar que el Programa CONTIGO desde diciembre del 2019 hasta la fecha amplió su cobertura a 25 regiones a nivel Nacional, dando como resultado la intervención al 100% de regiones del país con 1569 distritos, lo que significó un crecimiento de 14,625 a 74,126 usuarios. No obstante, la capacidad operativa del Programa se ha mantenido centralizada y constante en el periodo de crecimiento. Cabe mencionar que, actualmente el Programa no cuenta con Unidades Territoriales, teniendo limitaciones para brindar el soporte en los procesos operativos y de acompañamiento a las demandas de los gobiernos locales, usuarios y ciudadanos en general.
- 2.4 Bajo esa misma línea de acción, la Unidad de Acompañamiento informa que ha realizado la revisión correspondiente y ha dado respuesta a los siguientes puntos críticos:

Caso N° 019-2021-CTVC/CAJ:

a) *Personal de OMAPED / MUNICIPALIDAD / OREDIS no recibió capacitación concerniente a los servicios/trámites que brinda el Programa.*

Caso N° 022-2021-CTVC/CAJ:

a) *No se brinda información completa, comprensible y oportuna (OMAPED, USUARIOS/AS, POTENCIALES USUARIOS/AS).*

Estos casos han sido declarados FUNDADOS. Asimismo, se ha logrado identificar las acciones de mejora para los casos mencionados, tal como se muestra en la Matriz de atención de casos (Anexo 01 – MATRIZ DE ATENCION DE CASOS CTVC – CAJAMARCA).

III. CONCLUSIONES

- 3.1 La Unidad de Acompañamiento, ha resuelto dar respuesta a los casos mencionados en el oficio de la referencia, según los puntos críticos señalados y en atención al numeral 2.4 del análisis:
- CASO N° 019-2021-CTVC/CAJ
 - CASO N° 022-2021-CTVC/CAJ
- 3.2 La Unidad de Acompañamiento adjunta la evidencia de la teleasistencia técnica realizada, en el Anexo 02 de cada caso.

IV. RECOMENDACIÓN

- 4.1 Remitir el presente informe al Responsable Regional del Comité de Transferencia y Vigilancia Ciudadana - CTVC de la Región Cajamarca, para los fines pertinentes.

Es cuanto tengo que informar para los fines que estime convenientes.

Atentamente,



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

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



ÚRSULA V. RONDÓN VALERO
Asesora de la Dirección Ejecutiva



ANEXO 01

MATRIZ DE ATENCION DE CASOS CTVC – CAJAMARA

OFICIO N° 028-2021-CTVC/CAJAMARCA

Región Provincia Distrito	Caso N°	Descripción de los hechos (puntos críticos)	Conclusión de la alerta (FUNDADO / INFUNDADO)	Justificación de la conclusión (FUNDADO / INFUNDADO)	Acciones de Mejora de ser el caso
CAJAMARCA SANTA CRUZ PULAN	Caso N° 019-2021- CTVC/CAJ	1. Personal de OMAPED / MUNICIPALIDAD / OREDIS no recibió capacitación concerniente a los servicios/trámites que brinda el Programa.	FUNDADO	Punto crítico 1: El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con 74, 126 usuarias y usuarios según el Padrón I -2021, actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales, ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales. Por lo que atención de la alerta es declarado FUNDADO.	Punto crítico 1: En relación a la alerta presentada en el año 2021 por el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana de Cajamarca, dónde se realizó la entrevista al responsable de la OMAPED de la Municipalidad Distrital de Pulan, el Sr. Oscar Eduardo Boñon Chávez, se han realizado las siguientes acciones de mejora: a) Se ha realizado una tele asistencia técnica, a través de la plataforma virtual Zoom, a la Región de Cajamarca, donde asistió la asistente de la OMAPED de la Municipalidad de Pulan, Sra. Oscar Eduardo Boñon Chávez, esto se llevó a cabo el 27 de abril de 2021 (Anexo 2). Donde se les brindó información en relación a los procedimientos del Programa, a fin de que reciban información oportuna y clara, para que puedan brindar



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

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



Región Provincia Distrito	Caso N°	Descripción de los hechos (puntos críticos)	Conclusión de la alerta (FUNDADO / INFUNDADO)	Justificación de la conclusión (FUNDADO / INFUNDADO)	Acciones de Mejora de ser el caso
					información correcta a los usuarios/as del Programa CONTIGO. b) La Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, actualmente viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, al responsable de OMAPED, a fin de absolver sus dudas o consultas referentes al Programa CONTIGO. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 2009, y el correo electrónico es sectoristas@contigo.gob.pe.
CAJAMARCA CUTERVO CUTERVO	Caso N° 022-2021- CTVC/CAJ	1. No se brinda información completa, comprensible y oportuna (OMAPED, USUARIOS/AS, POTENCIALES USUARIOS/AS).	FUNDADO	Punto crítico 1: El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con 74, 126 usuarias y usuarios según el Padrón I -2021, actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales, ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales. Por lo que atención de la alerta es declarado FUNDADO.	Punto crítico 1: En relación a la alerta presentada en el año 2021 por el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana de Cajamarca, dónde se realizó la entrevista al responsable de la OMAPED de la Municipalidad Distrital de Cutervo, el Sr. Ramos Hernán Tello Guerrero, se han realizado las siguientes acciones de mejora: a) Se ha realizado una tele asistencia técnica, a través de la plataforma virtual Zoom, a la Región de Puno, donde asistió el responsable de la OMAPED de Cutervo, Sr. Ramos Hernán Tello Guerrero, esto



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

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



Región Provincia Distrito	Caso N°	Descripción de los hechos (puntos críticos)	Conclusión de la alerta (FUNDADO / INFUNDADO)	Justificación de la conclusión (FUNDADO / INFUNDADO)	Acciones de Mejora de ser el caso
					se llevó a cabo el 20 de abril de 2021 (Anexo 2). Donde se les brindó información en relación a los procedimientos del Programa, a fin de que reciban información oportuna y clara, para que puedan brindar información correcta a los usuarios/as del Programa CONTIGO. b) La Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, actualmente viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, al responsable de OMAPED, a fin de absolver sus dudas o consultas referentes al Programa CONTIGO. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 2009, y el correo electrónico es sectoristas@contigo.gob.pe.

Elaboración UAC-CONTIGO 2021

**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional de Entrega de la Pensión
no Contributiva a Personas con Discapacidad
Severa en Situación de Pobreza
CONTIGO

ANEXO 2

EVIDENCIA CAJAMARCA

FECHA DE REGISTRO	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	OFICINA A LA QUE PERTENECE	CARGO	APELLIDOS	NOMBRES	EDAD	SEXO	DNI	NRO DE CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FECHA DE INICIO DE LABORES EN SU ENTIDAD	¿TIENE UD. ALGUNA DISCAPACIDAD?	POR FAVOR DETALLE ¿QUÉ TIPO DE DISCAPACIDAD TIENE?
27/04/2021	CAJAMARCA	SANTA CRUZ	PULÁN	OMAPED	RESPONSABLE DE OMAPED	BOÑON	CHAVEZ	60	MASCULINO	28118021	995078031	oebch-59@hotmail.com	27/04/2013	si	Discapacidad física
20/04/2021	Cajamarca	Cutervo	Cutervo	OMAPED	Responsable de OMAPED	Tello Guerrero	Ramos Hernán	59	MASCULINO	16400368	979977904	rahetegu@gmail.com	02/01/1986	Ninguna por ahora	

Registro de Asistencia 2021

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telf.CAJAMARCA: (#) 942155526
Telf. SEDE LIMA : (#) 942160416

CASO

N° 019-2021-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:	16/12/2020
7. DEPARTAMENTO:	CAJAMARCA	8. PROVINCIA:	SANTA CRUZ	
9. DISTRITO:	PULAN	10. CCPP/DIRECCIÓN:	CALLE 9 DE AGOSTO S N	
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 16 de diciembre de 2020, se realizó la entrevista telefónica al Sr. Oscar Eduardo Boñon Chávez, Responsable del OMAPEd de la Municipalidad distrital de Pulan, mediante la Ficha de Vigilancia V-372-2020-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 OMAPEd Sr. Oscar Eduardo Boñon Chávez, 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.
- 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-372-2020-CAJ-D (03 folios)

The image shows a handwritten signature in blue ink on the left and a circular official stamp on the right. The stamp is blue and contains the text "COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA" around the perimeter, "SEDE REGIONAL CAJAMARCA" in the center, and the year "2019" at the bottom.

Ancelmo Jara Rojas
Responsable de Campo

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N° V-372-2020-CAJ-D

teléfono Regional: 942155526
teléfono Nacional: 942160416

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

INICIO: 9:00 FINAL:

a Fecha de la entrevista: 16/12/2020

b Hora de entrevista:

DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de OMAPED):

c N° DNI del Informante: 26636432

d Apellidos y nombres del Informante: BENEN CHAVEZ, OSCAR EDUARDO

e Fecha de nacimiento del Informante: 08/12/1989

f Edad del Informante: 31

g Sexo del Informante: Femenino () Masculino (X)

h Teléfono/celular del Informante: 995 018 031

i Presenta alguna discapacidad: SI (X) NO ()

j Fecha que inició labores en OMAPED: 26/01/2013

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) Ashaninka () e) Awajún () f) Otros:

m DEPARTAMENTO: CAJAMARCA

n PROVINCIA: SANTA CRUZ

o Dirección de la Municipalidad: 09 de Agosto 9/N

ñ DISTRITO: PULAN

I. 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 pida al informante que explique brevemente el punto) ☒ NO ☒ NS/NR ☒ NA

2 ¿Usted conoce los requisitos para ser usuario del Programa Contigo? (Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto) ☒ NO ☒ NS/NR ☒ NA

3 ¿Usted conoce las modalidades de afiliación al Programa Contigo? (Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto) ☒ NO ☒ NS/NR ☒ NA

4 ¿Usted conoce las modalidades de afiliación de usuarios (formato PC 1000)? (Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto) ☒ NO ☒ NS/NR ☒ NA

5 ¿Usted conoce el formato para la afiliación de usuarios (formato PC 1000)? (Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto) ☒ NO ☒ NS/NR ☒ NA

6 ¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de afiliación al Programa Contigo? (Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto) ☒ NO ☒ NS/NR ☒ NA

7 ¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo? (De marcar NO, pase a la pregunta 8 y siguientes) ☒ NO ☒ NS/NR ☒ NA

7.1 ¿Es gratuito el trámite de la solicitud de afiliación en esta oficina? a) de 1 a 10 soles () b) de 11 a 20 () c) de 21 a 50 soles () d) de 51 soles a más () ☒ NO ☒ NS/NR ☒ NA

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? ☒ NO ☒ NS/NR ☒ NA

9 ¿Usted ha realizado algún trámite de autorización de cobro al Programa Contigo? (De marcar NO, pase a la pregunta 11 y siguientes) ☒ NO ☒ NS/NR ☒ NA

10 ¿Es gratuito el trámite para la autorización de cobro en esta oficina? a) de 1 a 10 soles () b) de 11 a 20 () c) de 21 a 50 soles () d) de 51 a más () ☒ NO ☒ NS/NR ☒ NA

10.1 De marcar NO, diga cuánto se paga:

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N° V-372-2020-CAJ-D

Teléfono Regional: 942155526
Teléfono Nacional: 942160416

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 ☐ NO ☐ NS/NR

11.1 De marcar NO precise: ¿Por qué no se realizó?

☒ SI ☐ NO ☐ NS/NR

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?

(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) Dificil 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 () Precise: _____

☐ SI ☐ NO ☐ NS/NR

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?

(De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 16 y siguientes)

a) Presencial () b) Virtual (X) c) 3 veces () d) 4 veces a más ()

☒ SI ☐ NO ☐ NS/NR

15.1 ¿Cuál fue la modalidad?

a) 1 sola vez (X) b) 2 veces () c) 3 veces () d) 4 veces a más ()

15.2 ¿Cuántas veces recibió capacitación sobre el tema, en el último año?

a) Muy mala () b) Mala () c) Regular (X) d) Buena () e) Muy buena ()

15.3 ¿Le capacitaron en el idioma que usted usa?

a) Muy mala () b) Mala () c) Regular (X) d) Buena () e) Muy buena ()

15.4 ¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?

a) Presencial () b) Virtual ()

☐ SI ☒ NO ☐ 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?

(De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 17 y siguientes)

a) Presencial () b) Virtual ()

16.1 ¿Cuál fue la modalidad?

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

CODIGO N° V-372-2020-CAJ-D

FICHA DE ENTREVISTA

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

18.2	¿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	NO	NS/NR		
18.3	¿Le capacitaron en el idioma que usted usa?					SI	NO	NS/NR		
18.4	¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?	a) Muy mala ()	b) Mala ()	c) Regular ()	d) Buena ()	e) Muy buena ()	SI	NO	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 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 días ()	b) 1 mes ()	c) 2 meses ()	d) Mas de 3 meses (X)	SI	NO	NS/NR		
21	¿Le resulta fácil comunicarse con la sede central del Programa Contigo?	Internet no fluye así como las llamadas telefónicas.								

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:

DNI:

Cargo:

Correo electrónico:

Teléfono:

Nombres y Apellidos:

DNI:

Cargo:

Correo electrónico:

Teléfono:

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telf.CAJAMARCA: (#) 942155526 Telf. SEDE LIMA : (#) 942160416		CASO		N° 022-2021-CTVC/CAJ	
PROGRAMA SOCIAL:		CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO: 25/01/2021	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		CHOLÁN ROJAS, WILFREDO		3. NÚMERO-DNI: 70679311	
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: 23/12/2020	
7. DEPARTAMENTO:		CAJAMARCA		8. PROVINCIA: CUTERVO	
9. DISTRITO:		CUTERVO		10. CCPP/DIRECCIÓN: JR. JULIO VASQUEZ S/N PLAZA DE ARMAS	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		GESTION DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CUTERVO	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		02		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 02	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):					

El día 12 de diciembre de 2020, se realizó la entrevista telefónica al Sr. Ramos Hernán Tello Guerrero, Responsable de la OMAPED de la Municipalidad Provincial de Cutervo, mediante la Ficha de Vigilancia V-405-2020-CAJ-D (Ver Anexo 1) registrándose el siguiente punto crítico:

- 1. NO SE BRINDA INFORMACIÓN COMPLETA, COMPENSIBLE Y OPORTUNA (OMAPED, USUARIOS/AS, POTENCIALES USUARIOS/AS).** Durante la entrevista telefónica realizada al responsable de la OMAPED, Sr. Ramos Hernán Tello Guerrero, manifestó recibir quejas/reclamos de usuarios porque no recibe información del trámite de autorización de cobro y bloqueo de la cuenta del usuario. Así mismo manifiesta haberse comunicado con el programa y no tener respuesta alguna, por lo que no puede informar a los usuarios sobre su caso. Esta situación estaría contraviniendo la RDE N° 095-2020-MIDIS/PNPDS-DE, que en el numeral 7.2.2. **CONTIGO TE INFORMA y numeral 7.2.2.1 Definición** a letra menciona: *Es una estrategia que reúne cuatro herramientas: Contigo SMS, Contigo Usuario/a, Contigo OMAPED y Contigo TEL, que permiten una comunicación directa, rápida y oportuna a los usuarios/as, los miembros del hogar, autorizados al cobro y aliados estratégicos en territorio a nivel nacional.*
Para la implementación de esta estrategia se utilizará herramientas de diferentes medios tecnológicos y personalizados que permitirán proporcionar información clara y oportuna sobre los procedimientos del programa, fechas de cobro, información sobre derechos, entre otros, teniendo en cuenta a su vez, las medidas preventivas frente a riesgos de COVID-19.

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.

- El Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO realice las indagaciones respectivas del 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-405-2020-CAJ-D (03 folios)

The image shows a handwritten signature in blue ink on the left and a circular official stamp on the right. The stamp contains the text "COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA" around the perimeter, "SEDE REGIONAL CAJAMARCA" in the center, and a small star at the bottom.

Wilfredo Cholán Rojas
Responsable de Campo

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

CODIGO N° V-405-2020-CAJ-D

Teléfono Regional: 942155528
Teléfono Nacional: 942160416

FICHA DE ENTREVISTA

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 OMAPE

INICIO: 6.30 FINAL: 6.50

a	Fecha de la entrevista:	12 / 12 / 2020	b	Hora de entrevista:	
I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de OMAPE):			d	Apellidos y nombres del Informante: Ramos HernanTello Quevedo	
c	N° DNI del Informante:	16400368	f	Edad del Informante: 58 Años	
e	Fecha de nacimiento del Informante:	15/04/1962	h	Teléfono/celular del Informante: 979977904	
g	Sexo del Informante	Femenino () Masculino (X)	j	Fecha que inició labores en OMAPE: 05/05/2019	
i	Presenta alguna discapacidad:	Si () NO (X)			
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) Ashaninka () e) Awajún () f) Otros: ()	n	PROVINCIA:	
m	DEPARTAMENTO:		o	Dirección de la Municipalidad:	
n	DISTRITO:				

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	☒	NO	NS/NR	
2	¿Usted conoce los requisitos para ser usuario del Programa Contigo?	Para confirmar la respuesta pide al informante que explique brevemente el punto	☒	NO	NS/NR	NA
3	¿Usted conoce las modalidades de afiliación al Programa Contigo?	Para confirmar la respuesta pide al informante que explique brevemente el punto	☒	NO	NS/NR	NA
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	☒	NO	NS/NR	NA
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	☒	NO	NS/NR	NA
6	¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo?		☒	NO	NS/NR	

(De marcar NO, pase a la pregunta 8 y siguientes)

7	¿Es gratuito el trámite de la solicitud de afiliación en esta oficina?	a) de 1 a 10 soles () b) de 11 a 20 () c) de 21 a 50 soles () d) de 51 soles a más ()	☒	NO	NS/NR	
7.1	De marcar NO, diga cuánto es el costo:		☒	NO	NS/NR	

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?		☒	NO	NS/NR	
9	¿Usted ha realizado algún trámite de autorización de cobro al Programa Contigo?		☒	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?	a) de 1 a 10 soles () b) de 11 a 20 () c) de 21 a 50 soles () d) de 51 a más ()	☒	NO	NS/NR	
10.1	De marcar NO, diga cuánto se paga:					

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

CODIGO N° V-405-2020-CAJ-D

Teléfono Regional: 942155526

Teléfono Nacional: 942160416

FICHA DE ENTREVISTA

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)?

☒ NO NS/NR

11.1 De marcar NO precise ¿Por qué no se realizó?

☒ NO NS/NR

12 ¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre setiembre-octubre (Padrón V-2020)?

☒ 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)?

☒ NO NS/NR

13.1 De marcar NO precise ¿Por qué no se realizó?

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?

(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) Dificil 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 () 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?

☒ 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 ☒

c) 3 veces ()

d) 4 veces a más ☒

SI NO NS/NR

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 ☒

SI NO NS/NR

15.3 ¿Le capacitaron en el Idioma que usted usa?

a) Muy mala ()

b) Mala ()

c) Regular ()

d) Buena ☒

e) Muy buena ()

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 ()

SI NO 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?

a) Presencial ()

b) Virtual ☒

16.1 ¿Cuál fue la modalidad?

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: 942155526

Teléfono Nacional: 942160416

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N° V-405-2020-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	¿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 (X)			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 (X)	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 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 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: HELI CRUZ Quintos
DNI: 71900556
Cargo: presidente
Correo electrónico:
Teléfono: 97611347

Nombres y Apellidos:
DNI:
Cargo:
Correo electrónico:
Teléfono: