

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
UNIDAD TERRITORIAL HUANCABELICA
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

OFICIO N°002-2021-CTVC/ HUANCABELICA

Huancavelica, 30 de enero de 2021

Sra. Diana Elizabeth Prudencio Gamio

Directora Ejecutiva del Programa Nacional de Entrega de Pensión No Contributiva a las Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - Contigo

Huancavelica.-

Asunto: Se ALERTA treinta (30) 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 Luis 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 el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar los siguientes CASOS¹:

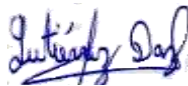
CASO N° 001-2021-CTVC/HVC
CASO N° 002-2021-CTVC/HVC
CASO N° 003-2021-CTVC/HVC
CASO N° 004-2021-CTVC/HVC
CASO N° 005-2021-CTVC/HVC
CASO N° 006-2021-CTVC/HVC
CASO N° 007-2021-CTVC/HVC
CASO N° 008-2021-CTVC/HVC
CASO N° 009-2021-CTVC/HVC
CASO N° 010-2021-CTVC/HVC
CASO N° 011-2021-CTVC/HVC
CASO N° 012-2021-CTVC/HVC
CASO N° 013-2021-CTVC/HVC
CASO N° 014-2021-CTVC/HVC
CASO N° 015-2021-CTVC/HVC

CASO N° 016-2021-CTVC/HVC
CASO N° 017-2021-CTVC/HVC
CASO N° 018-2021-CTVC/HVC
CASO N° 019-2021-CTVC/HVC
CASO N° 020-2021-CTVC/HVC
CASO N° 021-2021-CTVC/HVC
CASO N° 022-2021-CTVC/HVC
CASO N° 023-2021-CTVC/HVC
CASO N° 024-2021-CTVC/HVC
CASO N° 025-2021-CTVC/HVC
CASO N° 026-2021-CTVC/HVC
CASO N° 027-2021-CTVC/HVC
CASO N° 028-2021-CTVC/HVC
CASO N° 029-2021-CTVC/HVC
CASO N° 030-2021-CTVC/HVC

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de los casos y, concluido su procedimiento, le solicito sirva comunicar los resultados de la misma.

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

Atentamente,



Yudith Isabel Gutiérrez Daza
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 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 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

Telf. HUANCVELICA: (#) 942153032
Telf. LIMA: (#)951864589

CASO

N° 019-2021-CTVC/HVC

PROGRAMA SOCIAL:		CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO:		28/12/2020	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE o VEEDOR:							
2. APELLIDOS NOMBRES:		CURIPACO HUILLCAS MOISES		3. NÚMERO-DNI:		45872857	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		RESPONSABLE DE CAMPO DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		5. CARGO:		PRESIDENTE	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO						6. FECHA DE OCURRENCIA:	
7. DEPARTAMENTO:		HUANCVELICA		8. PROVINCIA:		ACOBAMBA	
9. DISTRITO:		POMACocha		10. CCPP/DIRECCIÓN:		POMACocha	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA:		GESTIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA?		LLAMADA TELEFONICA	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		01		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:		04	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):							

El 28/12/2020, El responsable de campo del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, del distrito de Huancavelica, vía celular, manifestó el siguiente punto crítico: **(Ver Anexo 1)**

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 OMAPE, El Sr. Gilberto Ccahuana Irrazabal, manifestó no haber recibido capacitación por parte del programa Contigo en los temas: (a) Proceso de afiliación y elaboración del padrón. (b) Proceso de Transferencia y Entrega de la pensión. 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”*.
2. **PROGRAMA NO REALIZA MONITOREO DE LA ENTREGA / USO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA.** Asimismo, el Sr. Gilberto, manifestó que durante los últimos 4 meses ningún miembro del Programa ha realizado visitas o se ha comunicado vía telefónica u otro medio para verificar el cobro de la pensión no contributiva a los usuarios. Esta situación estaría incumpliendo con lo dispuesto en la RDE 095-2020-MIDIS/PNPDS 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”*.
3. **NO SE BRINDA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A USUARIOS/AS.** Durante la entrevista realizada al responsable de OMAPE, 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 la RDE 095-2020-MIDIS/PNPDS 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 complementa 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”.

4. **NO SE BRINDA INFORMACIÓN COMPLETA, COMPRENSIBLE Y OPORTUNA (OMAPED, USUARIOS/AS, POTENCIALES USUARIOS/AS).** Durante la entrevista el responsable de OMAPED, manifestó que las veces que ha intentado comunicarse con sede central del Programa Contigo ha tenido dificultades para comunicarse con ellos, pues no contestan rápidamente las llamadas. 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:

- Garantizar el cumplimiento de la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 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 Pomacocha y promover el uso de herramientas que faciliten la comunicación y articulación con el Programa.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: 03)

1. Copia de la Ficha de vigilancia V-196-2020-HVC-D. **(03 folio).**

Yudith Isabel Gutiérrez Daza
Responsable Regional

1. Copia de la Ficha de vigilancia V-196-2020-HVC-D.

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
Teléfono Regional: Teléfono Nacional:		FICHA DE ENTREVISTA	CODIGO N° V-196-2020-HVC-D
SEDE REGIONAL HUANCAMELICA			
VIGILANCIA A LA GESTION DE LA ENTREGA DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA - GESTION DE ACOMPAÑAMIENTO DEL PROGRAMA CONTIGO			
ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPE			
a	Fecha de la entrevista:	28/12/20	b Hora de entrevista: INICIO: 12:12 FINAL: 12:27
I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de OMAPE):			
c	N° DNI del Informante:	23375785	d Apellidos y nombres del Informante: Ccohuana Gonzalo G.berto
e	Fecha de nacimiento del Informante:	04/02/1941	f Edad del Informante:
g	Sexo del Informante	Femenino () Masculino (X)	h Teléfono/celular del Informante: 975774400
i	¿Presenta alguna discapacidad?	Si () NO (X)	j Fecha que inició labores en OMAPE: 02/11/201
k	Nivel de Instrucción del Informante:	a) Sin nivel () b) Inicial () c) Primaria () d) Secundaria (X) e) Básica especial () f) Técnico () g) Superior ()	
l	Idioma predominante del Informante:	a) Castellano / Español (X) b) Quechua () c) Aymara () d) Ashaninka () e) Awajún () f) Otros:	
m	DEPARTAMENTO:	Huancavelica	n PROVINCIA: Acobamba
ñ	DISTRITO:	Pomacocha	o Dirección de la Municipalidad:
II. PROCESO: ENTREGA DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA			
A. SOBRE LA AFILIACION AL PROGRAMA			
1	¿Usted sabe en qué consiste el Programa Contigo?	Para confirmar la respuesta pide al informante que explique brevemente el punto	SI 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	SI 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	SI 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	SI 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	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 AUTORIZACION PARA COBRO DE LA PENSION 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)			

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional:
Teléfono Nacional:

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N° **U-196-2020-MUC-D**

SEDE REGIONAL HUANCAMELICA

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

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPED

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 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?	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 ()		
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 ()		

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional:
Teléfono Nacional:

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N° V-196-2020-HVC-B

SEDE REGIONAL HUANCARELICA

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

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPE

16	¿El personal de la OMAPE 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	¿Cuántas veces recibió capacitación sobre el tema, en el último año?	a) 1 sola vez ()	b) 2 veces ()	c) 3 veces ()
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 OMAPE, realizó seguimiento a los usuarios para verificar si están cobrando su pensión (via 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 OMAPE?	a) 15 días ()	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			
<i>Brindar capacitación y crear registros</i>				
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:	<i>Carpaco Huillan Moises</i>		Nombres y Apellidos:	<i>Moises Carpaco Huillan</i>
DNI:	<i>45872852</i>		DNI:	<i>45872852</i>
Cargo:	<i>responsable de campo</i>		Cargo:	<i>responsable de campo</i>
Correo electrónico:	<i>huancavelica.2redes.pvu@gmail.com</i>		Correo electrónico:	<i>huancavelica.2redes.pvu@gmail.com</i>
Teléfono:	<i>982226539</i>		Teléfono:	<i>982226539</i>