

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

**“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”
“Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú”**

Cajamarca, 28 de octubre de 2022.

OFICIO N° 0137-2022-CTVC/CAJAMARCA

Señor (a):

Nancy Nérida Aucahuasi 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 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 (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° 0199-2022-CTVC/CAJ

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,



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

Jirón Los Sauces N° 558 – Urb. El Ingenio

Celular: 942155526

Correo Electrónico: mesadepartes.ctvcperu@gmail.com / cajamarca.rrectvcperu@gmail.com

Página Web: www.ctvcperu.org.pe

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telf. CAJAMARCA: 942155526

Telf. SEDE LIMA: 942160511

CASO

N° 0199-2022-CTVC/CAJ

PROGRAMA SOCIAL:	CONTIGO	1. FECHA DE REGISTRO:	25/10/2022
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:			
2. APELLIDOS NOMBRES:	HERNÁNDEZ VILLANUEVA LILIANA MARITZA	3. NÚMERO-DNI:	71888923
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – SEDE CAJAMARCA	5. CARGO:	RESPONSABLE REGIONAL
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO		6. FECHA DE OCURRENCIA:	25/10/2022
7. DEPARTAMENTO:	CAJAMARCA	8. PROVINCIA:	CAJAMARCA
9. DISTRITO:	ASUNCIÓN	10. CCPP/DIRECCIÓN:	JR. CUZCO 135
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	GESTIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VIGILANCIA / ATENCIÓN?	26641218-RESPONSABLE DE OMAPED-MUNICIPALIDAD DE ASUNCIÓN
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	01
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):			

El día 25/10/2022, el Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana del distrito de Asunción, registró la Ficha de Vigilancia V-338-2022-CAJ-D (Ver Anexo 1), registrándose el siguiente punto crítico:

1. NO SE BRINDA INFORMACION COMPLETA, COMPRENSIBLE Y OPORTUNA (OMAPED, USUARIOS/AS, POTENCIALES USUARIOS/AS). Durante la entrevista la responsable de OMAPED Sra. Jaqueline del Rocío Espinoza Sáenz manifestó que el 05 de octubre del 2022 recibió un correo del programa Contigo en donde le manifestaban que se suspende el operativo de pago en la modalidad ETV programado para el sábado 08 de octubre del 2022. Sin embargo, ella no recibió ninguna comunicación sobre dicho operativo.

Así mismo manifiesta que recibió quejas de los usuarios, pues acudieron al banco para cobrar su subvención y les manifestaron que no disponían de dinero, dicha situación es contradictoria pues son usuarios que no han cobrado su dinero en dos o más bimestres y esperan que se acumule para hacer un solo gasto al momento de trasladarse al banco.

La responsable de OMAPED presume que el dinero de la subvención de los usuarios se encuentra en poder de la transportadora por lo que aún no pueden cobrar en la agencia bancaria. Y espera que el Programa Contigo le informe si se realizará una reprogramación del operativo de pago.

Se sugiere al Programa Contigo transparentar en su página Web el cronograma de pago ya sea en agencia bancaria o en ETV, a fin de que el usuario o familiares tengan acceso.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:
- El Programa CONTIGO debe garantizar el cumplimiento Resolución de Dirección Ejecutiva N° 126-2021-MIDIS/PNPDS-DELINEAMIENTOS OPERATIVOS PARA EL COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA POR EMPRESA TRANSPORTADORA DE VALORES, se solicita verificar el caso e implementar las medidas correctivas a fin de garantizar una adecuada y eficiente prestación del servicio, - El Programa CONTIGO realice las indagaciones respectivas del punto crítico y se resuelvan en el debido plazo establecido según la Ruta de Emisión de Alertas 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: (04))
1.- Ficha de Vigilancia V-338-2022-CAJ-D (01 folio) 2.- Captura de pantalla de correo electrónico (01 folio)



Jirón Los Sauces N° 558 – Urb. El Ingenio
 Celular: 942155526
www.ctvcperu.org.pe

ANEXO 01

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
SEDE REGIONAL CAJAMARCA			
VIGILANCIA AL PROCESO DE GESTIÓN DE LA ENTREGA Y GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO			
Telefono Regional:	942155526	FICHA DE ENTREVISTA	
Telefono Nacional:	942160511	OMAPED-ALIADA DEL PROGRAMA CONTIGO	
		(a) FICHA se aplica DENTRO DE CAMPANA	(b) FICHA se aplica FUERA DE CAMPANA
1	FECHA INICIAL de la entrevista:	25/10/2022	2 HORA INICIAL de la entrevista:
			12:30
NOTA IMPORTANTE:			
PRECISE EL PERIODO DE PAGO QUE SE VIGILA: (a) Enero - Febrero (b) Marzo - Abril (c) Mayo - Junio (d) Julio - agosto (e) Setiembre - octubre (f) Noviembre - diciembre			
I. DATOS GENERALES DE LA OMAPED:			
3	DEPARTAMENTO:	CAJAMARCA	4 PROVINCIA:
5	DISTRITO:	ASUNCIÓN	6 Dirección de la Municipalidad:
			JR. CUZCO 135
I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de la OMAPED):			
7	N° DNI del Informante:	26641218	8 Apellidos y nombres del Informante:
9	Edad del Informante:	53	10 Sexo del Informante
11	Telefono/celular del Informante:	968591716	Femenino () Masculino (X)
13	Fecha que inició labores en OMAPED	1/01/2012	12 Presenta alguna discapacidad: marque
14	Nivel de instrucción del Informante:	(a) Sin nivel (b) Inicial (c) Primaria (d) Secundaria (e) Básica especial (f) Técnico (g) Superior	SI () NO (X)
15	Idioma predominante del Informante:	(a) Castellano/Español (b) Quechua (c) Aymara (d) Ashaninka (e) Awajún (f) Otro	
II. PROCESO: GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA			
A. GESTIÓN DE AFILIACIÓN A LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA			
16	¿Usted conoce cuál es la finalidad del Programa Contigo?	(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)	SI NO NS/NR
17	¿Usted conoce los requisitos para ser usuario del Programa Contigo?	(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)	SI NO NS/NR
18	¿Usted conoce las modalidades de afiliación al Programa Contigo?	(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)	SI NO NS/NR
19	¿Usted conoce el formato para la afiliación de usuarios (formato PC 1000)?	(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)	SI NO NS/NR
20	¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de afiliación al Programa Contigo?	(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)	SI NO NS/NR
21	¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo?		SI NO NS/NR
(De marcar NO, pase a la pregunta 23 y siguientes)			
22	¿Es gratuito el trámite de la solicitud de afiliación?		SI NO NS/NR
22.1	De marcar 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 PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA; SOBRE LA AUTORIZACIÓN DEL COBRO DE LA PENSIÓN			
23	¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de autorización de cobro al Programa Contigo?	(Para confirmar la respuesta pida al informante que explique brevemente el punto)	SI NO NS/NR
24	¿Usted ha realizado algún trámite de autorización de cobro al Programa Contigo?		SI NO NS/NR
De marcar NO, pase a la pregunta 26 y siguientes			
25	¿Es gratuito el trámite para la autorización de cobro?		SI NO NS/NR
25.1	De marcar NO, diga cuánto se paga:	(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 PENSIÓN (COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA)			
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?	Le enviaron un correo que por temas de presupuesto y logística no habrá operativo	
C.1. INCIDENCIAS RELACIONADAS AL COBRO DE LA PENSIÓN DEL BIMESTRE NOVIEMBRE-DICIEMBRE (Padrón VI-2021)			
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: no se realizó operativo de pago en ETV	
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 personales?		SI NO 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 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	NS/NR
		Explique:	
29	¿Usted recibió capacitación sobre el trámite de AFILIACIÓN A LA PENSIÓN 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	NS/NR
29.3	¿Le 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	NS/NR
30	¿Usted recibió capacitación sobre el trámite de AUTORIZACIÓN DEL COBRO DE LA PENSIÓN?		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	NS/NR
30.3	¿Le 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	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 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

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
SEDE REGIONAL CAJAMARCA			
VIGILANCIA AL PROCESO DE GESTIÓN DE LA ENTREGA Y GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO			
Telefono Regional:	942155526	FICHA DE ENTREVISTA	
Telefono Nacional:	942160511	OMAPED-ALIADA DEL PROGRAMA CONTIGO	
		(a) FICHA se aplica DENTRO DE CAMPANA	(b) FICHA se aplica FUERA DE CAMPANA
1	FECHA INICIAL de la entrevista:	25/10/2022	2
		HORA INICIAL de la entrevista:	12:30
NOTA IMPORTANTE:			
PRECISE EL PERIODO DE PAGO QUE SE VIGILA: (a) Enero - Febrero (b) Marzo - Abril (c) Mayo - Junio (d) Julio - agosto (e) Setiembre - octubre (f) Noviembre - diciembre			
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	SI NO NS/NR
35	¿Le resulta fácil comunicarse con la sede central del Programa Contigo?	SI	NO NS/NR
35.1	De marcar NO precise la dificultad	No contestan, es muy difícil	
IV. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD			
VERIFICACIÓN DE LA NEUTRALIDAD Y NO USO POLÍTICO DEL PROGRAMA			
36	¿Algún operador/representante del Programa Contigo, le pidió dinero, regalos o favores a cambio de realizar algún trámite ante el programa?	SI	NO NS/NR
37	¿Algún operador/representante del Programa Contigo, usa políticamente el Programa para favorecer algún candidato?	SI	NO NS/NR
38	¿Algún operador/representante del Programa Contigo, le pidió que apoye o vote a favor de algún candidato?	SI	NO NS/NR
39	¿Algún operador/representante del Programa Contigo, le pidió que asista alguna reunión o mitin de algún candidato?	SI	NO NS/NR
40	OBSERVACIONES (o dificultades)		
41	RECOMENDACIONES	Que se mejore la comunicación con los responsables de OMAPED	
42	FECHA FINAL de la entrevista:	25/10/2022	44
		HORA FINAL de la entrevista:	13:00
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:	Blanca Nieves Narro Marín	Nombres y Apellidos:	Liliana Maritza Hernández Villanueva
DNI:	44345612	DNI:	71888923
Cargo:	Presidenta	Cargo:	Responsable Regional
Correo electrónico:	No tiene	Correo electrónico:	cajamarca.ctvcperu@gmail.com
Telefono:	965000371	Telefono:	942155526



Operativo de pago ETV - 4ta campaña 2022



Claudio Javier Grieve Nakada



Mié 5/10/2022 17:22 [Ver más](#)

Estimados representantes municipales, debido a los altos costos y a factores logísticos, el Programa Contigo decidió suspender para la presente campaña la atención de los siguientes puntos de pago que serían atendidos mediante Empresa Transportadora de valores (ETV).

N°	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	PUNTO DE PAGO	COD PTO PAGO	FECHA	HORA	ETV
1	CAJAMARCA	CAJAMARCA	ASUNCION	ASUNCION	0596	8/10/2022	8:30 a. m.	HERMES
2	LA LIBERTAD	PACASMAYO	GUADALUPE	C.P. YANACANCHA BAJA	5077	10/10/22	9:00 a. m.	HERMES
3	APURIMAC	ANDAHUAYLAS	ANDAHUAYLAS	C.P. MATAPUQUIO	0590	14/10/2022	9:30 a. m.	HERMES
4	HUANCVELICA	ANGARAES	ANCHONGA	ANCHONGA	0676	14/10/2022	10:00 a. m.	HERMES

Sin embargo, seguiremos coordinando de cerca con ustedes para asegurar la atención en las siguientes campañas, y ampliar la cobertura mediante esta modalidad.



Responder a todos