

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

OFICIO N°002-2021-CTVC/ HUANCAMELICA

Huancamelica, 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

Huancamelica.-

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:

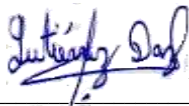
CASO N° 001-2021-CTVC/HVC
CASO N° 002-2021-CTVC/HVC
CASO N° 003-2021-CTVC/HVC
CASO N° 004-2021-CTVC/HVC
CASO N° 005-2021-CTVC/HVC
CASO N° 006-2021-CTVC/HVC
CASO N° 007-2021-CTVC/HVC
CASO N° 008-2021-CTVC/HVC
CASO N° 009-2021-CTVC/HVC
CASO N° 010-2021-CTVC/HVC
CASO N° 011-2021-CTVC/HVC
CASO N° 012-2021-CTVC/HVC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

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

CASO

N°025-2021-CTVC/HVC

PROGRAMA SOCIAL:	CONTIGO	1. FECHA DE REGISTRO:	28/12/2020
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE o VEEDOR:			
2. APELLIDOS NOMBRES:	DORIS ZULMIRA CARBAJAL LLAUCA	3. NÚMERO-DNI:	40120137
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	5. CARGO:	PRESIDENTA
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO		6. FECHA DE OCURRENCIA:	28/12/2020
7. DEPARTAMENTO:	HUANCAVELICA	8. PROVINCIA:	HUAYTARA
9. DISTRITO:	QUITO ARMA	10. CCPP/DIRECCIÓN:	PLAZA DE ARMAS S/N
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA:	GESTION DE ACOMPAÑAMIENTO	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA?	OFICINA DEL OMAPED DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL.
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	04	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	04
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):			

El Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, mediante acciones de veeduría/vigilancia, registró lo manifestado por la señorita Evelyn Karina Ichpas Huaylla, con DNI N° 70064019, quien es responsable del OMAPED de la Municipalidad distrital de Quito Arma; en donde se puso en evidencia los siguientes puntos críticos.

- 1. PERSONAL DE OMAPED/MUNICIPALIDAD/OREDIS NO RECIBIÓ CAPACITACIÓN CONCERNIENTE A LOS SERVICIOS / TRÁMITES QUE BRINDA EL PROGRAMA.**
Al respecto, la señorita Evelyn Karina Ichpas Huaylla, manifestó, que no recibió capacitación bajo ninguna modalidad sobre Procesos del transferencia y entrega de la pensión por parte del Programa Contigo. Lo mencionado, no le estaría permitiendo brindar información completa, adecuada y oportuna a los usuarios y/o personas autorizadas para el cobro de la pensión no contributiva. **(Ver Anexo 01)**
- 2. PROGRAMA NO REALIZA MONITOREO DE LA ENTREGA / USO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA**
Durante la entrevista realizada a la señorita Evelyn Karina Ichpas Huaylla, manifestó que en los últimos cuatro meses del año 2020 el Programa Contigo no ha realizado el recojo de información sobre la entrega, ni el uso que le dan los usuarios a la pensión no contributiva para su respectivo análisis y posterior identificación de dificultades. **(Ver Anexo 01)**
- 3. NO SE BRINDA ALGÚN SERVICIO COMPLEMENTARIO A USUARIOS/AS**
Al respecto, la responsable del OMAPED señorita Evelyn Karina Ichpas Huaylla, refiere que durante el año 2020, el Programa, no realizó ninguna gestión de articulación con los demás aliados estratégicos en el ámbito de su distrito. Lo mencionado, no le permitió contribuir a la mejora la calidad de vida de los usuarios/as del Programa. **(Ver Anexo 01).**
- 4. NO SE BRINDA INFORMACIÓN COMPLETA, COMPRENSIBLE Y OPORTUNA (OMAPED, USUARIOS/AS, POTENCIALES USUARIOS/AS).**
La señorita Evelyn Karina Ichpas Huaylla, manifestó que el personal del Programa, le dejó un número telefónico para cuando tenga la necesidad de realizar consultas, sin embargo, a pesar de sus múltiples intentos, sus llamadas no logran tener ninguna respuesta, por ello, opta por comunicarse con personal de otras municipalidades. Además, hace mención que tiene dificultades de comunicación con sede nacional y que ello le estaría retrasando el trámite documentario que realiza para los usuarios del Programa. **(Ver Anexo 01)**

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

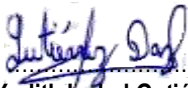
- El Programa garantice el cumplimiento **RDE 095-2020-MIDIS/PNPDS-DE**, que en el numeral 7.2.3.1. destaca que; Esta estrategia "Contigo te capacita" tiene como objetivo fortalecer las capacidades de los aliados estratégicos con la finalidad de mejorar el acceso y calidad de los servicios de atención 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.

- 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.
- Así mismo, sugerimos que el Programa garantice el cumplimiento **RDE 091-2020-MIDIS-PNPDS-DE**, que en el numeral 5.15. destaca de Gestión de la Articulación; Conjunto de acciones dirigidas a los/los aliados estratégicos en territorio que permitan contribuir en las acciones de acompañamiento a los usuarios/as del Programa CONTIGO, principalmente en el acceso a los servicios complementarios que permitirá mejorar la calidad de vida de las PcDS.
- Finalmente, sugerimos que el Programa garantice lo señalado en el RDE 095-2020-MIDIS-PNPDS-DE, del numeral 7.2.2 Contigo te Informa; en el que destacan la Gestión de la Articulación: Conjunto de acciones de estrategias 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.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: 02)

- Copia de la Ficha de Vigilancia N° V-202-2020-HVC-D. (02 folio).


Yudith Isabel Gutiérrez Daza
Responsable Regional

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
Teléfono Regional: HUANCAMELICA Teléfono Nacional: HUANCAMELICA		FICHA DE ENTREVISTA	
		CODIGO N°	
VIGILANCIA A LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA - SECTOR DE ACOMPAÑAMIENTO DEL PROGRAMA CONTIGO			
ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPED			
a) Fecha de la entrevista:	28 / 12 / 2020	b) Hora de entrevista:	INICIO: 11:00 AM FINAL: 11:30 AM
I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de OMAPED):			
c) N° DNI del Informante:	29 / 03 / 1995	d) Apellidos y nombres del Informante:	Enley Karina Telpas Huaylla
e) Fecha de nacimiento del Informante:	29 / 03 / 1995	f) Edad del Informante:	22 años
g) Sexo del Informante:	Femenino (X) Masculino ()	h) Teléfono celular del Informante:	962196926
i) Presenta alguna discapacidad:	SI () NO (X)	j) Fecha que inició labores en OMAPED	01 / 01 / 2020
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) Awajun () f) Otros: ()
m) DEPARTAMENTO:	HUANCAMELICA	n) PROVINCIA:	HUAYTARO
o) DISTRITO:	QUITO ARMA	p) Dirección de la Municipalidad:	
II. PROCESO: ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA			
A. SOBRE LA AFILIACIÓN AL PROGRAMA			
1	¿Usted sabe en qué consiste el Programa Contigo?	Para conocer el contenido del programa que se entrega en esta oficina	☒ NO ☐ NS/NR
2	¿Usted conoce los requisitos para ser usuario del Programa Contigo?	Para conocer el contenido del programa que se entrega en esta oficina	☒ NO ☐ NS/NR
3	¿Usted conoce las modalidades de afiliación al Programa Contigo?	Para conocer el contenido del programa que se entrega en esta oficina	☒ NO ☐ NS/NR
4	¿Usted conoce el formato para la afiliación de usuarios (formato PC 1000)?	Para conocer el contenido del programa que se entrega en esta oficina	☒ NO ☐ NS/NR
5	¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de afiliación al Programa Contigo?	Para conocer el contenido del programa que se entrega en esta oficina	☒ NO ☐ NS/NR
6	¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo?	Para conocer el contenido del programa que se entrega en esta oficina	☒ 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?		☒ 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 ()	☒ 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?		☒ 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 ()	☒ NO ☐ NS/NR

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
Teléfono Regional: HUANCAMELICA Teléfono Nacional: HUANCAMELICA		FICHA DE ENTREVISTA	
		CODIGO N°	
VIGILANCIA A LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA - SECTOR 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?		
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
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?		☒ 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?		☒ 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 (X)	
15.2	¿Cuántas veces recibió capacitación sobre el tema, en el último año?	a) 1 sola vez (X) b) 2 veces (X) c) 3 veces () d) 4 veces a más ()	
15.3	¿Le capacitaron en el idioma que usted usa?		☒ NO ☐ NS/NR
15.4	¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?:	a) Muy mala () b) Mala () c) Regular (X) d) Buena () e) Muy buena ()	
16	¿El personal de la OMAPED recibió capacitación sobre el proceso de transferencia y entrega de la pensión por parte del Programa Contigo?		☒ 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 ()	

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: HUANCAMELICA
Teléfono Nacional: HUANCAMELICA

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N°

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPE

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 ()			NS/NR
18.3	¿Le capacitaron en el idioma que usted usa?							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 OMAPE, 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 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?	Dejaron el teléfono pero cuando le llaman nadie responde el personal tiene que comunicarse con otras municipalidades						SI NO
21.1 De marcar NO precise la dificultad								

22 OBSERVACIONES: Se observó que el programa contigo no tiene comunicación con el responsable de la OMAPE y no pueden hacer los trámites.

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: DORIS PARAJAL ZAVOLA
DNI: 40120137
Cargo: PRESIDENTA CTVC
Correo electrónico: caribajalauca@protonmail.com
Teléfono: 973993356

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: WILDER CARHUAPOMA QUISPE
DNI: 23272674
Cargo: RESPONSABLE DE CAMPO
Correo electrónico: wcarhuapoma@protonmail.com
Teléfono: 942160564