

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL AREQUIPA
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

OFICIO N° 006-2021-CTVC/AREQUIPA

Arequipa, 02 de febrero de 2021

Señora:

Jessica Cecilia Niño De Guzmán Esaine

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 (06) 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 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 realizada por los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar los siguientes CASOS¹:

- CASO N° 026-2021-CTVC/ARE
- CASO N° 027-2021-CTVC/ARE
- CASO N° 028-2021-CTVC/ARE
- CASO N° 029-2021-CTVC/ARE
- CASO N° 030-2021-CTVC/ARE
- CASO N° 031-2021-CTVC/ARE

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

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

Atentamente



.....
Lic. Jéssica Dilú Valdivia Huamaní
Responsable Regional Arequipa

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.

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Arequipa (#) 942157595
Teléfono Nacional: (#)945095602

CASO

N°026 -2021-CTVC/ARE

PROGRAMA SOCIAL		CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO:		21/12/2020	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:							
2. APELLIDOS NOMBRES:		JUANA CHACON DE ALEMAN		3. NÚMERO-DNI:		29473589	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA DE JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO		5. CARGO:		PRESIDENTA	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO				6. FECHA DE OCURRENCIA:		21/12/2020	
7. DEPARTAMENTO:		AREQUIPA		8. PROVINCIA:		AREQUIPA	
9. DISTRITO:		JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO		10. CCPP/DIRECCIÓN:		MANUEL SIOANE 118 URB. SIMON BOLIVAR	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		GESTIÓN DE LA ENTREGA A LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?		LLAMADA TELEFÓNICA	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		01		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:		03	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):							

El 21/12/2020 en las acciones de vigilancia realizadas a la prestación de servicios del Programa Contigo mediante llamada telefónica a la Sra. Elsa Ortiz Mamani, madre de la menor usuaria del Programa de iniciales C.Y.R.O identificada con DNI N° 62887854, en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero, evidenciándose los siguientes puntos críticos:

1. NO SE RECIBE RESPUESTA A SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA COBRO.

Durante la entrevista telefónica realizada la madre de la usuaria manifestó que hace aproximadamente un año, diciembre del 2019,- entregó los documentos solicitados para la gestión de la autorización de cobro a la oficina de OMAPED de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, pero a la fecha NO SE RECIBE RESPUESTA POR PARTE DEL PROGRAMA, por lo cual la usuaria no puede cobrar la pensión no contributiva de su menor hijo. Señala además, que antes del estado de emergencia por la COVID 19 se acercó en varias oportunidades para conocer el estado de su trámite pero la OMAPED supo manifestar que este tipo de trámites “demoran por lo general”.

Revisada la Página Web de Programa Contigo se pudo observar que el usuario fue incorporado en el padrón V Adicional del 2019 con estado en padrón “NUEVO” y “CONTINUADOR” hasta el padrón VI 2020, con 8 transferencias por el programa que a la fecha no cobra.

2. USUARIO/A NO HA RECIBIDO SERVICIO COMPLEMENTARIO ESPECIALIZADO. Indicó además que la usuaria durante los últimos 6 meses no ha recibido ningún servicio complementario especializado por parte del Programa. Estas acciones son muy importantes en el proceso de inclusión, reconocimiento como sujetos de derecho, valoración y mejora de la calidad de vida de los usuarios/as del Programa.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el marco del cumplimiento de los lineamientos técnicos del Programa CONTIGO, se sugiere lo siguiente:

- El Programa active y optimice sus procedimientos administrativos en cumplimiento estricto de los lineamientos en la gestión de la entrega de la pensión no contributiva para otorgar a la brevedad la “Autorización de Cobro” a la usuaria.
- Se fortalezca el proceso de gestión de la articulación vertical-horizontal, intra- intersectorial en el territorio que permita promover el acceso a servicios complementarios especializados

a los usuarios del Programa, acciones que conlleven finalmente a contribuir en la mejora de su calidad de vida.

- c) Se solicita se pueda verificar el caso y se nos pueda informar sobre las acciones implementadas destinadas a la solución de los hechos alertados.

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

1. Ficha de Veeduría V-254-2020- ARE-D (02 folios)
2. Captura de Pantalla del Padrón V Adicional 2019 y Padrón VI 2020 (01 folio)



.....
Jéssica Dilú Valdivia Huamaní
Responsable Regional Arequipa

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA						
Teléfono Regional: 942157595 Teléfono Nacional: 945095602		FICHA DE ENTREVISTA				
		CODIGO N° V-254-2020-ARE-D				
SEDE REGIONAL AREQUIPA						
VIGILANCIA A LA GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO						
ENTREVISTA A USUARIO/A						
a	Fecha de la entrevista:	21 / 12 / 2011	b	Hora de entrevista:	INICIO: 04:46	FINAL: 05:09
I. DATOS GENERALES DEL USUARIO:						
c	N° DNI del Usuario:	62887854	d	Apellidos y nombres del Usuario:	Chayla Vasquez Roldan Ortiz.	
e	Fecha de nacimiento del Usuario:	02 / 08 / 2011	f	Edad del usuario:	9 años	
g	Sexo del Usuario:	Femenino (X) Masculino ()	h	Teléfono/celular del Usuario:	959236369	
i	DEPARTAMENTO:	Arequipa	j	PROVINCIA:		
k	DISTRITO:	San Juan Bustamante y Rivero	l	Dirección-CCPP/ANEXO del Usuario:	Manuel Soral. 118 Simon Bolivar	
II. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE:						
1	El Informante es:	a) Usuario () b) Persona autorizada para cobrar () c) Persona con autorización en trámite (X) d) Persona que cobra, pero sin autorización ()				
(Advertencia: Si el informante es el propio Usuario, pase a la pregunta 2 y siguientes)						
1.1	N° DNI del Informante:	29719712	1.2	Apellidos y nombres del Informante:	Ortiz Ramani Elsa	
1.3	Fecha de nacimiento del Informante:	26 / 09 / 1975	1.4	Edad del Informante:	45	
1.5	Sexo del Informante:	Femenino (X) Masculino ()	1.6	Teléfono/celular del Informante:	959236369	
1.7	Idioma predominante de Informante:	a) Castellano / Español (X) b) Quechua () c) Aymara () d) Ashaninka () e) Awajun () f) Otros	1.8	Relación de parentesco con el Usuario:	Madre (X) Padre () Otro	
1.8	Reside en la misma vivienda con el Usuario?	SI (X) NO ()				
2	¿Ella Srta. (Nombre de Usuario) ya sabe que es Usuario/a del Programa Contigo?					
3	¿Algún miembro del hogar ya sabe (sabía) que ella Srta. (Nombre de Usuario) es Usuario del Programa Contigo?					
(De marcar NO en las preguntas 2 y 3, suspender la aplicación de esta ficha de entrevista, indagar bien esta situación y aplicar una ficha de atención)						
III. PROCESO: ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA						
A. SOBRE LA AFILIACIÓN AL PROGRAMA						
4	¿Se solicitó la afiliación del Usuario al Programa Contigo?	SI (X) NO NS/NR				
(De marcar NO, NS/NR Pase a la Pregunta 5 y siguientes)						
4.1	¿En qué oficina se presentó la solicitud de afiliación del Usuario?	a) Municipalidad-OMAPED (X) b) Sede central del Programa CONTIGO - Lima () c) Otro				
4.2	¿Fue gratuito el trámite de afiliación en esta oficina?	SI (X) NO NS/NR				
4.3	Si la respuesta es NO, diga cuánto pagó:	a) de 1 a 10 soles () b) de 11 a 20 () c) de 21 a 50 soles () d) de 51 soles a más ()				
4.4	¿El personal de esta oficina lo atendió en el idioma que usted usa?	SI (X) NO NS/NR				
4.5	¿Cómo califica la atención recibida por el personal de esa oficina?	a) Muy mala () b) Mala () c) Regular () d) Buena (X) e) Muy Buena ()				
4.6	¿Cuánto tiempo después de presentar la solicitud recibió respuesta y se enteró de la afiliación al Programa?	1 años / meses /				
5	¿Actualmente, el Usuario es también Beneficiario del Programa Pensión 65?	SI () NO (X) NS/NR				
6	¿Actualmente, el Usuario recibe alguna otra pensión a parte de la otorgada por el Programa Contigo?	SI () NO (X) NS/NR				
7	¿Actualmente, el Usuario cuenta con Clasificación Socioeconómica de POBRE o POBRE EXTREMO?	SI (X) NO NS/NR				
B. SOBRE LA AUTORIZACIÓN PARA EL COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA						
8	¿Se solicitó la autorización para el cobro de la pensión al Programa Contigo?	SI (X) NO NS/NR				
(De marcar NO, NS/NR Pase a la Pregunta 9 y siguientes)						
8.1	¿En qué oficina presentó la solicitud de autorización?	a) Municipalidad - OMAPED (X) b) Sede central del Programa CONTIGO - Lima () c) Otro				
8.2	¿Fue gratuito el trámite de la autorización en esta oficina?	SI (X) NO NS/NR				
8.3	Si la respuesta es NO, diga cuánto pagó:	a) de 1 a 10 soles () b) de 11 a 20 () c) de 21 a 50 soles () d) de 51 soles a más ()				
8.4	¿El personal de esta oficina lo atendió en el idioma que usted usa?	SI (X) NO NS/NR				
8.5	¿Cómo califica la atención recibida por el personal de esta oficina?	a) Muy mala () b) Mala () c) Regular () d) Buena (X) e) Muy Buena ()				
8.6	¿Cuánto tiempo después de presentar la solicitud recibió respuesta y se enteró de la autorización del Programa?	1 años / meses /				
8.7	¿Actualmente, está vigente la autorización para el cobro de la pensión del Usuario?	SI () NO (X) NS/NR				
C. SOBRE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN (COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA)						
9	¿Actualmente se cobra la pensión del Usuario?	SI (X)				
9.1	¿Quién cobra la pensión del Usuario?	a) Usuario () b) Persona autorizada para cobrar () c) Persona con autorización en trámite () d) Persona que cobra, pero sin autorización ()				
(Advertencia: Si el usuario es quien cobra la pensión, pase a la pregunta 10 y siguientes)						
9.2	N° DNI de la persona que cobra por el usuario:	9.3				
9.4	Fecha de nacimiento de la persona que cobra por el usuario:	9.5				
		Apellidos y nombres de la persona que cobra por el usuario:				
		Edad de la persona que cobra por el usuario:				

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
Teléfono Regional: 942157595 Teléfono Nacional: 945095602		FICHA DE ENTREVISTA	CODIGO N° V-254-2020-ARE-D
SEDE REGIONAL AREQUIPA			
VIGILANCIA A LA GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO			
ENTREVISTA A USUARIO/A			
9.6	Sexo de la persona que cobra por el usuario:	Femenino () Masculino ()	9.7 Teléfono/celular de la persona que cobra por el usuario:
9.8	Reside en la misma vivienda con el Usuario?	SI () NO ()	9.9 Relación de parentesco con el Usuario:
10	¿Se cobró la pensión del Usuario, correspondiente al bimestre julio-agosto (Padrón IV-2020) (S/. 300)?	SI ☒ NS/NR	
10.1	De marcar NO precise: ¿Por qué no se cobró la pensión?	La usuaria aún no cobra su pensión.	
11	¿Se cobró la pensión del Usuario, correspondiente al bimestre septiembre-octubre (Padrón V-2020) (S/. 300)?	SI ☒ NS/NR	
11.1	De marcar NO precise: ¿Por qué no se cobró la pensión?		
12	¿Se cobró la pensión del Usuario, correspondiente al bimestre noviembre-diciembre (Padrón VI-2020) (S/. 300)?	SI ☒ NS/NR	
C.1. INCIDENCIAS RELACIONADAS AL COBRO DE LA PENSIÓN DEL BIMESTRE NOVIEMBRE-DICIEMBRE (Padrón VI-2020)			
13	¿Usted ha tenido dificultades para cobrar la pensión del Usuario?	SI NO ☒	
(De marcar NO Pase a la Pregunta 14 y siguientes)			
13.1	¿Cuáles son las dificultades que se presentaron para cobrar la pensión del Usuario?	(Puede marcar más de una opción):	
	a) La OMAPEL 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:	
C.2. ATENCIÓN DEL BANCO DE LA NACIÓN (AGENTE BANCARIO EN EL BIMESTRE NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2020 (Padrón VI-2020)			
14	¿Le pagaron completo el monto de la pensión del Usuario en el Banco/Agente?	SI NO NS/NR	☒
15	¿Le brindan atención preferente en el Banco/Agente?	SI NO NS/NR	☒
16	¿El Banco/Agente está adecuado para atender a personas con discapacidad? (tiene rampas con barandas, ventanillas especiales)	SI NO NS/NR	☒
17	¿Cómo califica la atención recibida por el personal del Banco/Agente?	a) Muy mala () b) Mala () c) Regular () d) Buena () e) Muy Buena ()	NS/NR ☒
C.3. UBICACIÓN Y COSTO PARA IR A COBRAR LA PENSIÓN AL BANCO DE LA NACIÓN/AGENTE BANCARIO/CAJERO (Correspondiente al VI PADRON-2020)			
18	¿Qué medio utilizó para trasladarse al lugar donde cobra la pensión del Usuario?	a) Caminando () b) Transporte público () c) Bole/ peque-peque/ Chulupa () d) Acémila () e) Otros: especifique	NS/NR ☒
19	¿Cuánto tiempo demora en llegar al lugar donde cobra la pensión del Usuario?	días / horas / minutos	NS/NR ☒
20	¿Cuánto dinero gastó para llegar al lugar donde cobra la pensión del Usuario?	a) de 1 a 20 soles () b) de 21 a 50 () c) de 51 a 100 () d) de 101 soles a más ()	NS/NR ☒
21	¿Está de acuerdo con la ubicación del lugar donde cobra la pensión del Usuario?	SI NO NS/NR	☒
IV. PROCESO: GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO			
D. SOBRE SEGUIMIENTO Y MONITOREO NO PRESENCIAL			
22	En los 4 últimos meses ¿el personal de OMAPEL o del Programa se ha comunicado con el Usuario para verificar el cobro de su pensión?	SI ☒ NS/NR	
23	En los 6 últimos meses ¿el Usuario ha recibido algún servicio complementario especializado, para contribuir a la mejora de su calidad de vida?	SI ☒ NS/NR	
V. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD			
E. SOBRE LA NEUTRALIDAD Y NO USO POLITICO DEL PROGRAMA			
24	¿Algún opositor/representante del Programa Contigo/OMAPED/MUNICIPALIDAD, usa políticamente el Programa para favorecer algún candidato?	SI ☒ NS/NR	
25 OBSERVACIONES			
26 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:	Juana Chacon de Aleman	Nombres y Apellidos:	Naldy Ahuani Mansilla
DNI:	29473589	DNI:	46965728
Cargo:	Presidente CLTVC SLBy Rivero	Cargo:	Responsable de campo
Correo electrónico:		Correo electrónico:	arequipa.srltvc@gmail.com
Teléfono:	982071096	Teléfono:	984058759

PADRON V ADICIONAL 2019

content/uploads/2020/07/RDF-51-2019-MIDIS-PNPD-S-DF-Padrón-V-ADICIONAL-ANEXO.pdf

36	AREQUIPA	AREQUIPA	CHAFACATO	75980724	E.I.X.Y	NUEVO
37	AREQUIPA	AREQUIPA	CHAFACATO	75135097	F.J.A.M	NUEVO
38	AREQUIPA	AREQUIPA	JACOBO HUNTER	25293248	BENEDICTA JOSEFA NEIRA SONCCO	NUEVO
39	AREQUIPA	AREQUIPA	JACOBO HUNTER	70790541	JOSE DANIEL VALDIVIA PUMALEQUE	NUEVO
40	AREQUIPA	AREQUIPA	JACOBO HUNTER	75784742	GROVER GONZALO QUISPE PUMA	NUEVO
41	AREQUIPA	AREQUIPA	JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO	62087854	C.Y.R.O	NUEVO
42	AREQUIPA	AREQUIPA	LA JOYA	29335361	MIRIAN MARIA ARESTEGUI QUISPE	NUEVO
43	AREQUIPA	AREQUIPA	LA JOYA	30842153	ELIANA SUSANA LLAMACA DURAN	NUEVO
44	AREQUIPA	AREQUIPA	LA JOYA	47444290	CAROLINA SILESIA PAREDES BENAVIDES	NUEVO
45	AREQUIPA	AREQUIPA	LA JOYA	48158506	ANTONIA CCALLOSI MEZA	NUEVO
46	AREQUIPA	AREQUIPA	LA JOYA	79299902	ROBERTO CHAMBI CHAMBI	NUEVO

PADRÓN VI 2020

content/uploads/2020/03/ANEXOS PADRON 6.pdf

35	AREQUIPA	AREQUIPA	CERRO COLORADO	43603291	RUTH JUANA PACHECO MARIN	CONTINUADOR
39	AREQUIPA	AREQUIPA	CERRO COLORADO	80504701	MIGUEL ANGEL BASILIO TEUDORO	CONTINUADOR
40	AREQUIPA	AREQUIPA	CERRO COLORADO	79331757	FILOMENA NICOLASA CHAMBI MACHACA	CONTINUADOR
41	AREQUIPA	AREQUIPA	CERRO COLORADO	80525981	HUENTINO PERALTA LAGOS	CONTINUADOR
42	AREQUIPA	AREQUIPA	JACOBO HUNTER	61328197	C.F.V.M.	CONTINUADOR
43	AREQUIPA	AREQUIPA	JACOBO HUNTER	70790541	JOSE DANIEL VALDIVIA PUMALEQUE	CONTINUADOR
44	AREQUIPA	AREQUIPA	JACOBO HUNTER	75784742	GROVER GONZALO QUISPE PUMA	CONTINUADOR
45	AREQUIPA	AREQUIPA	JACOBO HUNTER	28293248	BENEDICTA JOSEFA NEIRA SONCCO	CONTINUADOR
46	AREQUIPA	AREQUIPA	JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO	62087854	C.Y.R.O	CONTINUADOR
47	AREQUIPA	AREQUIPA	LA JOYA	80212756	E.N.M.	CONTINUADOR
48	AREQUIPA	AREQUIPA	LA JOYA	80728146	T.H.G.	CONTINUADOR
49	AREQUIPA	AREQUIPA	LA JOYA	79299902	R.C.C.	CONTINUADOR
50	AREQUIPA	AREQUIPA	LA JOYA	30842153	ELIANA SUSANA LLAMACA DURAN	CONTINUADOR
51	AREQUIPA	AREQUIPA	LA JOYA	48158506	ANTONIA CCALLOSI MEZA	CONTINUADOR