

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

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

OFICIO N° 006-2021-CTVC/CAJAMARCA

Cajamarca, 27 de Enero de 2021.

Señor(a):

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.

Cajamarca.-

Asunto: Se ALERTAN nueve (09) 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 realizadas por los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente, le hago llegar los siguientes CASOS¹:

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| • CASO N° 025-2021-CTVC/CAJ | • CASO N° 030-2021-CTVC/CAJ |
| • CASO N° 026-2021-CTVC/CAJ | • CASO N° 031-2021-CTVC/CAJ |
| • CASO N° 027-2021-CTVC/CAJ | • CASO N° 032-2021-CTVC/CAJ |
| • CASO N° 028-2021-CTVC/CAJ | • CASO N° 033-2021-CTVC/CAJ |
| • CASO N° 029-2021-CTVC/CAJ | |

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de cada caso y, concluido su procedimiento, le solicito sirva comunicar el resultado de la misma.

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

Atentamente,



Liliana Maritza Hernández Villanueva
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 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

Telf. CAJAMARCA: 942155526 Telf. SEDE LIMA : 942160416		CASO		N° 026-2021-CTVC/CAJ	
PROGRAMA SOCIAL:		CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO: 29/12/2020	
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: 29/12/2020	
7. DEPARTAMENTO:		CAJAMARCA		8. PROVINCIA: CHOTA	
9. DISTRITO:		HUAMBOS		10. CCPP/DIRECCIÓN: JR. MIGUEL GRAU S/N	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA		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 29 de diciembre de 2020, se realizó la entrevista telefónica al Sr. Wilder Mendoza Villanueva, Responsable del OMAPED de la Municipalidad Distrital de Huambos, mediante la Ficha de Vigilancia V-397-2020-CAJ-D (Ver Anexo 1) registrándose el siguiente punto crítico:

- 1. NO SE BRINDA INFORMACIÓN COMPLETA, COMPRENSIBLE Y OPORTUNA (OMAPED, USUARIOS/AS, POTENCIALES USUARIOS/AS).** Durante la entrevista telefónica realizada al responsable de la OMAPED, Sr. Wilder Mendoza Villanueva, manifestó recibir quejas/reclamos de usuarios porque no recibe información del trámite de autorización de cobro. 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 y RDE 091-2020-MIDIS-PNPDS-DE: Directiva de gestión del acompañamiento y articulación. - 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: (02))

1.- Ficha V-397-2020-CAJ-D (02 folios)



Wilfredo Cholán Rojas
Responsable de Campo

COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: 942155526
Teléfono Nacional: 942160416

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N° V-397-2020-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 OMAPE

a	Fecha de la entrevista:	29/12/2020	b	Hora de entrevista:	INICIO: 08:50 FINAL: 09:07
I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de OMAPE):					
c	N° DNI del Informante:	07428293	d	Apellidos y nombres del Informante:	Mendoza Villanueva Wilder
e	Fecha de nacimiento del Informante:	26/07/1963	f	Edad del Informante:	57
g	Sexo del Informante	Femenino () Masculino (X)	h	Teléfono/celular del Informante:	963039156
i	Presenta alguna discapacidad:	Si () NO (X)	j	Fecha que inició labores en OMAPE	01/01/2020
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:	CHOTA
ñ	DISTRITO:	HUAMBOS	o	Dirección de la Municipalidad:	J.R. MIGUEL GRAU S/A

II. PROCESO: ENTREGA DE LA PENSIÓN 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	☒	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 NA
(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 ()			
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?		☒	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 ()			

C. SOBRE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN (COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA):		☒ NO	NS/NR
11	¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre julio-agosto (Padrón IV-2020)?		
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)?		
12.1	De marcar NO precise ¿Por qué no se realizó?	☒ NO	NS/NR
13	¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre noviembre-diciembre (Padrón VI-2020)?		
C.1. INCIDENCIAS RELACIONADAS AL COBRO DE LA PENSIÓN DEL BIMESTRE NOVIEMBRE-DICIEMBRE (Padrón VI-2020)		☒ NO	NS/NR
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 ☒	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?		NS/NR
15.4	¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?:	a) Muy mala () b) Mala () c) Regular ☒ d) Buena () e) Muy buena ()	☒ 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)			
16.1	¿Cuál fue la modalidad?	a) Presencial () b) Virtual ☒	NS/NR
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 ()	SI NO NS/NR
16.3	¿Le capacitaron en el idioma que usted usa?		☒ 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 OMAPED, realizó seguimiento a los usuarios para verificar si están cobrando su pensión (vía telefónica, whatsapp u otro medio no presencial)?	☒ 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?	☒ 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?	☒ 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 ()	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	No responden llamadas.	
22	OBSERVACIONES		
23	RECOMENDACIONES		
		Asesoramiento personalizado de funcionarias del programa Contigo	
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:		Nombres y Apellidos:	Wifredo Cholan Rojas
DNI:		DNI:	70679311
Cargo:		Cargo:	Responsable de Campo
Correo electrónico:		Correo electrónico:	cajamarca.ctvcperu@gmail.com
Teléfono:		Teléfono:	976076345