

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
UNIDAD TERRITORIAL ANCASH**

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

OFICIO N° 007-2021-CTVC/ANCASH

Ancash, 29 de enero de 2021.

Señora:

Jessica Cecilia Niño de Guzmán Esaine

Directora Ejecutivo

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - Contigo.

Ancash.-

Asunto: Remito ALERTA diez (10) 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.

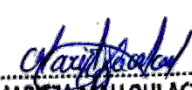
En tal sentido, producto de las acciones de veeduría y vigilancia realizado por los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, como Responsable del Equipo Técnico le hago llegar los siguientes CASOS¹:

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| • CASO N° 021-2021-CTVC/ANC | • CASO N° 026-2021-CTVC/ANC |
| • CASO N° 022-2021-CTVC/ANC | • CASO N° 027-2021-CTVC/ANC |
| • CASO N° 023-2021-CTVC/ANC | • CASO N° 028-2021-CTVC/ANC |
| • CASO N° 024-2021-CTVC/ANC | • CASO N° 029-2021-CTVC/ANC |
| • CASO N° 025-2021-CTVC/ANC | • CASO N° 030-2021-CTVC/ANC |

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación del 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,



MARITZA MALLQUI AGUILAR
Responsable Regional-Equipo Técnico-Ancash
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

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. Ancash : 942154203 Telf. Lima : 942160416		CASO		N° 029-2021-CTVC/ANC	
PROGRAMA SOCIAL:		CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO: 28/12/2020	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		CIRILO VELASQUEZ JAIMER		3. NÚMERO-DNI: 41482659	
4 ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA DEL DISTRITO DE SAN JUAN		5. CARGO: PRESIDENTE	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:				6. FECHA DE OCURRENCIA: 28/12/2020	
7. DEPARTAMENTO:		ANCASH		8. PROVINCIA: SIHUAS	
9. DISTRITO:		SAN JUAN		10. CCPP/DIRECCIÓN: CHULLIN S/N	
11. PROCESO:		GESTIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE ATENCIÓN? ENTREVISTA OFICINA OMAPED – ENTREVISTA TELEFÓNICA	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		59		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS 04	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):					

En el marco de la Campaña de Vigilancia al Proceso de Gestión de la Entrega y Gestión del Acompañamiento de la Pensión No Contributiva del Programa Contigo, se entrevistó al responsable de la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad - OMAPED del distrito de San Juan, Sr. Moisés Efraín Obregón Rosales, evidenciándose los siguientes puntos críticos:

- DEMORA EN ENTREGA DE TARJETAS MULTIREDES A USUARIOS/AS:** En la entrevista al responsable de la OMAPED manifestó, en el operativo de pago correspondiente al padrón VI-2020 le llegaron quejas a su despacho de parte de los familiares de los usuarios/as, indicando que se trasladaron al banco de la Nación en la ciudad de Sihuas para tramitar las tarjetas multired de los usuarios/as, no les atendieron aduciendo que no contaban con tarjetas multired, provocando malestar por los gastos innecesarios que realizaron para trasladarse hasta la ciudad de Sihuas. Por lo manifestado solicito que el programa mejore las coordinaciones con los operadores del banco de la Nación.
- PERSONAL DE LA OMAPED NO RECIBIÓ CAPACITACIÓN CONCERNIENTE A LOS SERVICIOS / TRÁMITES QUE BRINDA EL PROGRAMA:** Durante la entrevista telefónica realizada al responsable de la OMAPED manifestó que se encuentra asumiendo el cargo desde el mes de mayo 2019, indicó que no ha recibido capacitación ni asistencia técnica del programa en relación a los siguientes temas: proceso de transferencia y entrega de la pensión de parte del programa, esta falta de capacitación “no le permite cumplir con sus funciones adecuadamente especialmente durante la etapa de pandemia”.
- NO SE BRINDA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A USUARIOS/AS:** Durante la entrevista telefónica el responsable de la OMAPED indicó, en los últimos seis (6) meses no se brindó ningún servicio complementario especializado a los usuarios del programa, que contribuyan a la mejora de su calidad de vida, actividad que no era de su conocimiento.
De lo señalado no se estaría cumpliendo lo dispuesto en la RDE 095- 2020-MIDIS/PNPCDS, numeral 5.6.3.2 Gestión del acompañamiento a nivel de usuario, hogar y comunidad, donde señala “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”.
- PERSONAL DE LA OMAPED TIENE DIFICULTADES PARA COMUNICARSE CON EL PROGRAMA:** El responsable de la OMAPED indicó, le resulta difícil comunicarse telefónicamente con la sede central del programa Contigo, a través del número telefónico (01)644-9006, destinado a brindar atención al usuario publicado en su página web, no responden las llamadas, situación no le permite despejar sus dudas ni dar seguimiento oportuno a los expedientes de afiliación o autorización de cobro que presenta provocando una débil articulación y coordinación.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el marco de los lineamientos técnicos del programa para el cumplimiento adecuado del Proceso de Gestión de la Pensión No Contributiva que se brinda a las personas con discapacidad severa, en ese sentido se sugiere lo siguiente:

- Se coordine la mejora de la atención a los usuarios del Programa Contigo en el punto de pago Agencia Sihuas, a fin de que los usuarios del programa puedan acceder a tarjetas Multired que facilitarían el cobro de la Pensión no Contributiva.
- El programa garantice el cumplimiento de la RDE 095-2020-MIDIS/PNPDS-DE, que en el numeral 7.2.3.1. señala que el Programa Contigo tiene como estrategia "Contigo te capacita", que 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.
- Favorecer el acceso a servicios complementarios con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los usuarios/as y potenciales usuarios/as pertenecientes al ámbito del distrito, buscando la intervención de aliados estratégicos.
- Se mejore los niveles de coordinación con la OMAPED del distrito de San Juan, con el fin de mantener informados a los usuarios/as del programa Contigo y ciudadanía del distrito en mención, en el marco del resguardo de la transparencia en las acciones del programa y la atención de calidad que impulsa el programa.
- Se solicita se pueda verificar el caso y se nos pueda informar las acciones implementadas destinadas a la solución de los hechos alertados en el presente caso.

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

- 1.- Copia de Ficha de Entrevista N° 107-2020-ANC-D (02 folios).



COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: 942154203

Teléfono Nacional: 945095602

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N° A-107-2020-ANC-D

SEDE REGIONAL ANCASH

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: 23/12/201 b Hora de entrevista: INICIO: 9:11 FINAL: 9:31

I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de OMAPE):

c N° DNI del Informante: 46512943 d Apellidos y nombres del Informante: Oregón Rosales Heises Edraín

e Fecha de nacimiento del Informante: 28/08/90 f Edad del Informante: 30 años

g Sexo del Informante: Femenino () Masculino (X) h Teléfono/celular del Informante: 963305131

i Presenta alguna discapacidad: marque SI (X) NO () j Fecha que inició labores en OMAPE: 02/05/19

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: Ancash n PROVINCIA: Sihuas

o DISTRITO: San Juan o Dirección de la Municipalidad: Chollin s/n

II. PROCESO: ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA

A. SOBRE LA AFILIACIÓN AL PROGRAMA

1 ¿Usted sabe en qué consiste el Programa Contigo? (Para completar 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 completar 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 completar 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 completar 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 completar 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? (De marcar NO, pase a la pregunta 8 y siguientes) SI NO NS/NR NA

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 () SI 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? SI NO NS/NR NA

9 ¿Usted ha realizado algún trámite de autorización de cobro al Programa Contigo? (De marcar NO, pase a la pregunta 11 y siguientes) SI NO NS/NR

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 () SI NO NS/NR

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 septiembre-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 OMAPE 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 OMAPEP sobre el cobro de la pensión de usuarios? (Puede marcar más de una opción)	a) La OMAPEP 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 (X) Precise: Banco de la Nación de Sihuas demora en la entrega de las tarjetas multired

III. PROCESO: GESTION DEL ACOMPAÑAMIENTO

D. CAPACITACION AL PERSONAL DE LA OMAPEP (ASISTENCIA REMOTA)

15 ¿El personal de la OMAPEP 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 (X)			
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 (X)			NS/NR
15.3 ¿Le capacitaron en el idioma que usted usa?				
15.4 ¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?	a) Muy mala () b) Mala () c) Regular () d) Buena (X) e) Muy buena ()	SI NO NS/NR		
16 ¿El personal de la OMAPEP 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 () d) 4 veces a más ()			NS/NR
16.3 ¿Le capacitaron en el idioma que usted usa?				
16.4 ¿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 OMAPEP, realizó seguimiento a los usuarios para verificar si están cobrando su pensión (vía telefónica, whasApp 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 OMAPEP?	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?	No le responden a las llamadas al teléfono de atención al usuario	SI NO NS/NR		

22 OBSERVACIONES

El programa Contigo tenga mayor coordinación con el banco de la Nación para la atención oportuna en el trámite de las tarjetas multired.

23 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:	Jaimer Cirilo Velazquez	Nombres y Apellidos:	Maritza Hualqui Aguilar
DNI:	41432659	DNI:	31660360
Cargo:	Presidente de CL	Cargo:	Responsable Regional
Correo electrónico:	-	Correo electrónico:	uncash.1retveper@gmail.com
Teléfono:	932826644	Teléfono:	942154203