

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

OFICIO N° 008-2021-CTVC/AREQUIPA

Arequipa, 03 de febrero de 2021

Señora:

Diana Elizabeth Prudencio Gamio

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 (05) 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° 040-2021-CTVC/ARE
- CASO N° 041-2021-CTVC/ARE
- CASO N° 042-2021-CTVC/ARE
- CASO N° 043-2021-CTVC/ARE
- CASO N° 044-2021-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°040-2021-CTVC/ARE

PROGRAMA SOCIAL	CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO:	29/12/2020
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:				
2. APELLIDOS NOMBRES:	LUISA BEATRIZ TORRES PIÑAN		3. NÚMERO-DNI:	09920406
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA DEL DISTRITO DE UCHUMAYO		5. CARGO:	SECRETARIA
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO			6. FECHA DE OCURRENCIA:	29/12/2020
7. DEPARTAMENTO:	AREQUIPA	8. PROVINCIA:	AREQUIPA	
9. DISTRITO:	UCHUMAYO	10. CCPP/DIRECCIÓN:	MIRADOR DE CONGATA, MZG, LOTE 09	
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:	01	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):				

El 29/12/2020 en las acciones de vigilancia realizadas a la prestación de servicios del Programa Contigo en el distrito de Uchumayo, se realizó la entrevista telefónica a la Sra. Melchora Huamán Cruz, madre de María Antonieta Llacma Huamaní, identificada con DNI N° 48905896, usuaria del Programa Contigo, evidenciándose el siguiente punto crítico:

1. **USUARIO/A NO HA RECIBIDO SERVICIO COMPLEMENTARIO ESPECIALIZADO.** La entrevistada señaló que durante los últimos 6 meses su HIJA no ha recibido ningún tipo de servicio complementario especializado por parte del Programa u otra institución. 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:

- a) 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.
- b) 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: (02))

1. Ficha de Veeduría V-275-2020- ARE-D (02 folios)



Jéssica Dilú Valdivia Huamaní
Responsable Regional Arequipa

2021
1996
15

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
Teléfono Regional: 942157595 Teléfono Nacional: 945095602		FICHA DE ENTREVISTA	
		CODIGO N° V-275-2020-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:	b	Hora de entrevista:
	29 / 12 / 2020		9:21
I. DATOS GENERALES DEL USUARIO:		FINAL: 945	
c	N° DNI del Usuario:	d	Apellidos y nombres del Usuario:
	48905896		Horta Antemileta Norma Huanan
e	Fecha de nacimiento del Usuario:	f	Edad del usuario:
	25 / 03 / 1996		24
g	Sexo del Usuario:	h	Teléfono/celular del Usuario:
	Femenino (X) Masculino ()		
i	DEPARTAMENTO:	j	PROVINCIA:
	Arequipa		Arequipa
k	DISTRITO:	l	Dirección-CCP/ANEXO del Usuario:
	Chilimayo		Miraflores, M26, lote 9.
II. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE:			
1	El Informante es:		
	a) Usuario () b) Persona autorizada para cobrar (X) c) Persona con autorización en trámite () 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:	1.2	Apellidos y nombres del Informante:
	48634073		Melchora Huanan Cruz
1.3	Fecha de nacimiento del Informante:	1.4	Edad del Informante:
	06 / 01 / 1994		54
1.5	Sexo del Informante:	1.6	Teléfono/celular del Informante:
	Femenino (X) Masculino ()		965743246 - 957323631
1.7	Idioma predominante de Informante:	1.8 Reside en la misma vivienda con el Usuario?	
	a) Castellano / Español (X) b) Quechua () c) Aymara () d) Ashaninka () e) Awajún () f) Otros:	SI (X) NO ()	
1.8	Relación de parentesco con el Usuario:	Madre () Padre () Otro:	
2	¿El/la Sr/a. (Nombre de Usuario) ya sabe que es Usuario/a del Programa Contigo?	SI (X) NO ()	
3	¿Algún miembro del hogar ya sabe (sabía) que el/la Sr/a. (Nombre de Usuario) es Usuario del Programa Contigo?	SI (X) NO ()	
(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 ()	
a)	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 ()	
4.3	¿El personal de esta oficina lo atendió en el Idioma que usted usa?	SI (X) NO () NS/NR ()	
4.4	¿Cómo califica la atención recibida por el personal de esa oficina?	a) Muy mala () b) Mala () c) Regular () d) Buena (X) e) Muy Buena ()	
4.5	¿Cuánto tiempo después de presentar la solicitud recibió respuesta y se enteró de la afiliación al Programa?	años/ meses/	
5	¿Actualmente, el Usuario es también Beneficiario del Programa Pensión 65?	SI () NO (X) NS/NR () NA ()	
6	¿Actualmente, el Usuario recibe alguna otra pensión a parte de la otorgada por el Programa Contigo?	SI () NO (X) NS/NR () NA ()	
7	¿Actualmente, el Usuario cuenta con Clasificación Socioeconómica de POBRE o POBRE EXTREMO?	SI () NO (X) NS/NR () NA ()	
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 () NA ()	
(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 ()	
a)	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 ()	
8.3	¿El personal de esta oficina lo atendió en el Idioma que usted usa?	SI (X) NO () NS/NR ()	
8.4	¿Cómo califica la atención recibida por el personal de esta oficina?	a) Muy mala () b) Mala () c) Regular () d) Buena (X) e) Muy Buena ()	
8.5	¿Cuánto tiempo después de presentar la solicitud recibió respuesta y se enteró de la autorización del Programa?	años/ meses/	
8.6	¿Actualmente, está vigente la autorización para el cobro de la pensión del Usuario?	SI () NO (X) NS/NR () NA ()	
C. SOBRE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN (COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA)			
9	¿Actualmente se cobra la pensión del Usuario?	SI (X) NO ()	
9.1	¿Quién cobra la pensión del Usuario?	a) Usuario () b) Persona autorizada para cobrar (X) 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	Apellidos y nombres de la persona que cobra por el usuario:
	48634073		Melchora Huanan Cruz
9.4	Fecha de nacimiento de la persona que cobra por el usuario:	9.5	Edad de la persona que cobra por el usuario:
	06 / 01 / 1996		54

9788 72 489

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
Teléfono Regional: 942157595 Teléfono Nacional: 945095602		FICHA DE ENTREVISTA	
		CODIGO N° <u>Y-275-2020-ARE-D</u>	
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 (X) Masculino ()	9.7 Teléfono/celular de la persona que cobra por el usuario: <u>96 5743 246</u>
9.8	Reside en la misma vivienda con el Usuario?	SI (X) NO ()	9.9 Relación de parentesco con el Usuario: Madre (X) Padre () Otro: _____
10	¿Se cobró la pensión del Usuario, correspondiente al bimestre julio-agosto (Padrón IV-2020) (S/. 300)		SI (X) NO NS/NR
10.1	De marcar NO precise ¿Por qué no se cobró la pensión?		
11	¿Se cobró la pensión del Usuario, correspondiente al bimestre setiembre-octubre (Padrón V-2020) (S/. 300)		SI (X) NO 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) <u>No cobrado</u>		SI (X) NO 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 (X) NO NS/NR
(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 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 (X) Por la pandemia habia mucho y tomia contagio	
		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	NA (X)
15	¿Le brindan atención preferente en el Banco/Agente?	SI NO NS/NR	NA (X)
16	¿El Banco/Agente está adecuado para atender a personas con discapacidad? (tiene rampas con barandas, ventanillas especiales)	SI NO NS/NR	NA (X)
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 NA (X)
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 publico () c) Bote/peque-peque/ Chalupa () d) Acémila () e) Otros: especifique _____	NS/NR NA (X)
19	¿Cuánto tiempo demora en llegar al lugar donde cobra la pensión del Usuario?	_____ días / _____ horas / _____ minutos	NS/NR NA (X)
20	¿Cuánto dinero gastó para llegar a 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 NA (X)
21	¿Está de acuerdo con la ubicación del lugar donde cobra la pensión del Usuario?	SI NO NS/NR	NA (X)
IV. PROCESO: GESTION DEL ACOMPAÑAMIENTO			
D. SOBRE SEGUIMIENTO y MONITOREO NO PRESENCIAL			
22	En los 4 últimos meses ¿el personal de OMAPED o del Programa se ha comunicado con el Usuario para verificar el cobro de su pensión?	SI NO NS/NR	NA (X)
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 NO NS/NR	NA (X)
V. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD			
E. SOBRE LA NEUTRALIDAD Y NO USO POLITICO DEL PROGRAMA			
24	¿Algún operador/representante del Programa Contigo/OMAPED/MUNICIPALIDAD, usa políticamente el Programa para favorecer algún candidato?	SI NO NS/NR	NA (X)
25	OBSERVACIONES <u>el cronograma de pago, pero la municipalidad no se comunica para avisarle</u>		
26	RECOMENDACIONES <u>pero no le hacen visitas de acompañamiento.</u>		
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:	<u>Laura Beatriz Torres Pincán</u>	Nombres y Apellidos:	
DNI:	<u>099 20 96 6</u>	DNI:	<u>42110529</u>
Cargo:	<u>Secretaria</u>	Cargo:	
Correo electrónico:		Correo electrónico:	<u>arequipa.rccrcpew@gmail.com</u>
Teléfono:	<u>9418 53811</u>	Teléfono:	<u>9421 57595</u>

IC. JESSICA DILU VALDIVIA HUAMANT
Responsable Regional - Equipo Técnico - Arequipa
COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA