COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
UNIDAD TERRITORIAL ANCASH

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

OFICIO N° 018-2021-CTVC/ANCASH

Ancash, 15 de febrero de 2021.

Señora:
Diana Elizabeth Prudencio Gamio
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 trece (13) 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 CASOS[1]:

- CASO N° 067-2021-CTVC/ANC
- CASO N° 068-2021-CTVC/ANC
- CASO N° 069-2021-CTVC/ANC
- CASO N° 070-2021-CTVC/ANC
- CASO N° 071-2021-CTVC/ANC
- CASO N° 072-2021-CTVC/ANC
- CASO N° 073-2021-CTVC/ANC
- CASO N° 074-2021-CTVC/ANC
- CASO N° 075-2021-CTVC/ANC
- CASO N° 076-2021-CTVC/ANC
- CASO N° 077-2021-CTVC/ANC
- CASO N° 078-2021-CTVC/ANC
- CASO N° 079-2021-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

[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° 071-2021-CTVC/ANC**

PROGRAMA SOCIAL:	**CONTIGO**	**1. FECHA DE REGISTRO:**	**22/12/2020**
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:			
2. APELLIDOS NOMBRES:	TAMAYO VIDAL, BETTY MARLENE	**3. NÚMERO-DNI:**	31825264
4.ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA DEL DISTRITO DE ACZO	**5. CARGO:**	SECRETARIA

II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:		**6. FECHA DE OCURRENCIA:**	**22/12/2020**
7. DEPARTAMENTO:	ANCASH	**8. PROVINCIA:**	ANTONIO RAIMONDI
9. DISTRITO:	ACZO	**10. CCPP/DIRECCIÓN:**	PLAZA DE ARMAS S/N
11. PROCESO:	GESTIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO	**12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE ATENCIÓN?**	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACZO
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	18	**14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS**	03

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 Aczo, Sra. Justina Melita Ramos Guillen, evidenciándose los siguientes puntos críticos:

1. **PERSONAL DE LA OMAPED NO RECIBIÓ CAPACITACIÓN CONCERNIENTE A LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL PROGRAMA:** Durante la entrevista realizada a la responsable de la OMAPED, manifestó que se encuentra a cargo de esta oficina desde el mes de enero del 2019, y no recibió capacitación ni asistencia técnica por parte del programa Contigo; en relación a los siguientes temas: proceso de transferencia y entrega de la pensión no contributiva de aquellos usuarios/as que no manifiestan su voluntad, dicha falta de capacitación "no le permite cumplir con sus funciones adecuadamente especialmente durante la etapa de pandemia".

2. **NO SE BRINDA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A USUARIOS/AS:** Durante la entrevista a la responsable de la OMAPED informó que 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 complemente 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".

3. **PERSONAL DE LA OMAPED TIENE DIFICULTADES PARA COMUNICARSE CON EL PROGRAMA:** La responsable de la OMAPED indicó que en seguidas oportunidades intentó comunicarse telefónicamente con la sede central del programa Contigo, al número telefónico (01)644-9006, destinado a brindar atención al usuario publicado en su página web, la línea se encuentra saturada y no responden las llamadas, ésta situación no le permite despejar sus dudas ni dar seguimiento oportuno a los trámites de afiliación, provocando una débil articulación y coordinación con el programa.

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:

- El programa garantice el cumplimiento de la RDE 095-2020-MIDIS/PNPDS- DE, que en el numeral 7.2.3.1. destaca que; ésta 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.
- 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 Aczo, 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° 013-2020-ANC-D (02 folios).

Virna Siobbhan. S. Medina Figueroa
Responsible de Campo del Comite de
Transparencia y Vigilancia Ciudadana
Ancash

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telefono Regional: 942154203
Telefono Nacional: 945045601

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N° 8 - 013 - 2020 - ANC - D

SEDE REGIONAL ANCASH
VIGILANCIA A LA GESTION DE LA ENTREGA DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA Y GESTION DE ACOMPAÑAMIENTO DEL PROGRAMA CONTIGO

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE LA OMAPED

a	Fecha de la entrevista: 12 / 12 / 20	b	Hora de entrevista:	INICIO: 15:56	FINAL: 16:04

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

c	N° DNI del Informante: 43051513	d	Apellidos y nombres del Informante:	Ramos Guillen Juana Maria
e	Fecha de nacimiento del Informante: 13 / 06 / 83	f	Edad del Informante:	
g	Sexo del Informante: Femenino [X] Masculino [ ]	h	Telefono/celular del Informante:	926340314
i	Presenta alguna discapacidad, marque: SI [ ] NO [X]	j	Fecha que inicia labores en OMAPED:	01 / 01 / 19
k	Nivel de instrucción del Informante:	a) Sin nivel [ ] b) Inicial [ ] c) Primaria [ ] d) Secundaria [ ] e) Basica especial [ ] f) Tecnico [X] g) Superior [ ]		
l	Idioma predominante del Informante:	a) Castellano / Español [X] b) Quechua [ ] c) Aymara [ ] d) Asharinka [ ] e) Awajun [ ] f) Otro		
m	DEPARTAMENTO: ANCASH	n	PROVINCIA:	ANTONIO RAIMONDI
ñ	DISTRITO: ACZO	o	Dirección de la Municipalidad:	Plaza de Armas 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?		X	NO	NS/NR	
2	¿Usted conoce los requisitos para ser usuario del Programa Contigo?		X	NO	NS/NR	NA
3	¿Usted conoce las modalidades de afiliación al Programa Contigo?		X	NO	NS/NR	NA
4	¿Usted conoce el formato para la afiliación de usuarios (formato PC 1000)?		X	NO	NS/NR	NA
5	¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de afiliación al Programa Contigo?		X	NO	NS/NR	NA
6	¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo?		X	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?		X	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?		X	NO	NS/NR	NA
9	¿Usted ha realizado algún trámite de autorización de cobro al Programa Contigo?		X	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?		X	NO	NS/NR	
10.1	De marcar NO, diga cuánto es pago:	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)						
11	¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre julio-agosto (Padrón IV-2020)?		X	NO	NS/NR	
11.1	De marcar NO precisar ¿Por qué no se realizó?					
12	¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión, correspondiente al bimestre setiembre-octubre (Padrón V-2020)?		X	NO	NS/NR	
12.1	De marcar NO precisar ¿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	X	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?		SI	NO	NS/NR	

(De marcar NO Pase a la Pregunta 15 y siguientes)

14.1	¿Cuáles son las principales ipedes/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) Difícil acceso a bancomajes	( )
		d) Bancomajes con sistema atiende	( )
		e) No abonaron la cuenta del usuario	( )
		f) Bloquearon la cuenta del usuario	( )
		g) Pérdida de tarjeta del usuario	( )
		h) Otros	( ) Precisa

II. 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?		X	NO	NS/NR
	(De marcar NO - NS/NR Pase a la Pregunta 16 y siguientes)				
15.1	¿Cuál fue la modalidad?	a) Presencial (X) b) Virtual ( )			
15.2	¿Cuántas veces recibió capacitación sobre el tema en el último año?	a) 1 sola vez (X) b) 2 veces ( ) c) 3 veces ( ) d) 4 veces a más ( )			NS/NR
15.3	¿Le capacitaron en el idioma que usted usa?		X	NO	NS/NR
15.4	¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?	a) Muy mala ( ) b) Mala ( ) c) Regular ( ) d) Buena ( ) e) Muy buena (X)			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?		SI	X	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?		SI	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 seguimientos a los usuarios para verificar si están operando su pensión (vía telefónica, whatsApp u otro medio no presencial)?		X	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	X	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	X	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 (X) d) Mas de 3 meses ( )			NS/NR
21	¿Le resulta fácil comunicarse con la sede central del Programa Contigo?		SI	X	NS/NR
21.1	(De marcar NO precisa la dificultad)	Los teléfonos están saturados			

22	OBSERVACIONES	Por el tema de pandemia no se realizaron servicios especializados a los usuarios. Cuentan con un grupo de whatsapp donde se comunican con el Programa Contigo.
23	RECOMENDACIONES	Que se brinden mas capacitaciones

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 TÉNICO REGIONAL DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA QUE COLABORA CON EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN	
Nombres y Apellidos:	Betty Marlene Tomayo Vidal	Nombres y Apellidos:	Viana S. S. Medina Figueroa
DNI:	31825264	DNI:	43434116
Cargo:	Secretaria	Cargo:	Responsable de Campo
Correo electrónico:	—	Correo electrónico:	[illegible]
Teléfono:	926265003	Teléfono:	942132028