

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA UNIDAD TERRITORIAL ANCASH

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

OFICIO N° 025-2021-CTVC/ANCASH

Ancash, 18 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 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° 140-2021-CTVC/ANC | • CASO N° 145-2021-CTVC/ANC |
| • CASO N° 141-2021-CTVC/ANC | • CASO N° 146-2021-CTVC/ANC |
| • CASO N° 142-2021-CTVC/ANC | • CASO N° 147-2021-CTVC/ANC |
| • CASO N° 143-2021-CTVC/ANC | • CASO N° 148-2021-CTVC/ANC |
| • CASO N° 144-2021-CTVC/ANC | • CASO N° 149-2021-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,



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 : 945095602		CASO		N° 141-2021-CTVC/ANC	
PROGRAMA SOCIAL:		CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO: 23/12/2020	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		MEZA SANCHEZ, EDVER MACARIO		3. NÚMERO-DNI: 40411389	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA DEL DISTRITO DE ACO		5. CARGO: FISCAL	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:				6. FECHA DE OCURRENCIA: 23/12/2020	
7. DEPARTAMENTO:		ANCASH		8. PROVINCIA: CORONGO	
9. DISTRITO:		ACO		10. CCPP/DIRECCIÓN: SAN ISIDRO	
11. PROCESO:		GESTION DE LA ENTREGA DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE ATENCIÓN? ENTREVISTA EN DOMICILIO - USUARIO	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		01		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS 02	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):					

En el marco de la Campaña de Vigilancia al Proceso de Gestión de la Entrega de la Pensión No Contributiva del Programa Contigo, en el distrito de Aco se entrevistó a la Sra. Lidia Felicitas Acero Torres, madre del usuario Jhan Carlos Izaguirre Acero, evidenciándose los siguientes puntos críticos:

- 1. NO SE RECIBE RESPUESTA A SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA COBRO:** Durante la entrevista la Sra. Lidia Acero indicó, en el mes de mayo del 2020 se apersonó a la OMAPED para realizar los trámites de autorización de cobro, hasta la fecha de la entrevista el familiar no ha recibido ninguna respuesta sobre el trámite que realizó, por lo que no pueden efectivizar el cobro de la pensión. De la revisión realizada en la página web <https://contigo.gob.pe/>, el usuario está afiliado desde el 04/12/2019, cuyo estado de autorización de cobro es "Autorización en trámite" situación que sigue a la espera de aprobarse.
- 2. NO SE BRINDA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A USUARIOS/AS:** La entrevistada indicó que en los últimos seis (6) meses el usuario, no se recibió ningún servicio complementario especializado que contribuyan a la mejora de su calidad de vida, a pesar de estar considerado como población vulnerable. Según la RDE 095- 2020-MIDIS/PNPCDS, en el 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".

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En cumplimiento de los lineamientos técnicos del programa y garantizar el adecuado del Proceso de Gestión de la Pension No Contributiva, que se brinda a las personas con discapacidad severa, se sugiere lo siguiente:

- El programa mejore los canales de comunicación con sus aliados estratégicos, en este caso con el responsable de la OMAPED de manera que los usuarios/as se mantengan informados sobre los trámites de afiliación o autorización de cobro que realizan, para evitar confusiones y así colaborar con la transparencia. Cabe resaltar que el uso de la página web del programa para la consulta de usuarios/as NO es un medio/canal cercano al usuario del programa ya que el acceso a internet y tecnologías de este tipo es alejado de su contexto, así como el uso de internet en zonas rurales es limitado y en muchas zonas no existe.
- 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 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: 03)

- 1.- Copia de Ficha de Entrevista N° 063-2020-ANC-D (03 folios).



Virna Siobhan. S. Medina Figueroa
Responsable de Campo del Comité de
Transparencia y Vigilancia Ciudadana
Ancash

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: 9421 54203
Teléfono Nacional: 945 095602

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO N° E - 043 - 2010 - ANC - D

SEDE REGIONAL ANCASH

VIGILANCIA A LA GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO

ENTREVISTA A USUARIO/A

a) Fecha de la entrevista: 23.11.2011 b) Hora de entrevista: INICIO: 12:50 FINAL: 13:02

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO:

c) N° DNI del Usuario: 43390635 d) Apellidos y nombres del Usuario: Isguise Hugo Jhon Cones
e) Fecha de nacimiento del Usuario: 06 / 05 / 1989 f) Edad del usuario: 31
g) Sexo del Usuario: Femenino () Masculino (X)
h) Teléfono/celular del Usuario: _____
i) DEPARTAMENTO: ANCASH j) PROVINCIA: CORDOBA
k) DISTRITO: ACO l) Dirección CORPUNED del Usuario: CARR. SAN ISIDRO

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: 32222015 1.2 Apellidos y nombres del Informante: Acebo Tomas Lilia Feliciano
1.3 Fecha de nacimiento del Informante: 03 / 06 / 1977 1.4 Edad del Informante: 33
1.5 Sexo del Informante: Femenino (X) Masculino () 1.6 Teléfono/celular del Informante: 938789540
1.7 Idioma predominante de Informante: a) Castellano (Español) (X) b) Quechua () c) Aymara () d) Rikshanka () e) Anekón () f) Otros: _____
1.8 Vive en la misma vivienda con el Usuario? Si (X) No () 1.9 Relación de parentesco con el Usuario: Madre (X) Padre () Otro: _____

2. Ella Sra. (Nombre de Usuario) ya sabe que es Usuario/a del Programa Contigo? ☒ NO ☐ SI
3. ¿Algún miembro del hogar ya sabe (sabía) que ella Sra. (Nombre de Usuario) es Usuario del Programa Contigo? ☒ NO ☐ SI
(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? ☒ NO ☐ SI/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-ONAPED (X) b) Sede central del Programa CONTIGO - Lima () c) Otro: _____ NS/NR
4.2 ¿Fue gratuito el trámite de afiliación en esta oficina? ☒ NO ☐ SI/NR
a) Si la respuesta es NO, diga cuánto pagó: _____
4.3 ¿El personal de esta oficina lo atendió en el idioma que usted usa? ☒ NO ☐ SI/NR
4.4 ¿Cómo calificó la atención recibida por el personal de esa oficina? a) Muy mala () b) Mala () c) Regular (X) d) Buena () e) Muy Buena () NS/NR
4.5 ¿Cuánto tiempo después de presentar la solicitud recibió respuesta y se emitió de la afiliación al Programa? _____ años _____ meses NS/NR NA

5. Actualmente, el Usuario es también Beneficiario del Programa Pasadón ES? ☐ SI ☒ NO ☐ NS/NR
6. Actualmente, el Usuario recibe alguna otra pensión a parte de la otorgada por el Programa Contigo? ☐ SI ☒ NO ☐ NS/NR
7. Actualmente, el Usuario cuenta con Clasificación Socioeconómica de POBRE o POBRE EXTREMO? ☒ NO ☐ SI/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? ☒ NO ☐ SI/NR NA
(De marcar NO, NS/NR Pase a la Pregunta 9 y siguientes)
8.1 ¿En qué oficina se presentó la solicitud de autorización? a) Municipalidad - ONAPED (X) b) Sede central del Programa CONTIGO - Lima () c) Otro: _____ NS/NR
8.2 ¿Fue gratuito el trámite de la autorización en esta oficina? ☒ NO ☐ SI/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 30 soles ()	d) de 31 soles a más ()		
9.3	¿El personal de esta oficina lo atendió en el idioma que usted usa?					☒ SI	NO NS/NR
9.4	¿Cómo calificó la atención recibida por el personal de esta oficina?	a) Muy mala ()	b) Mala ()	c) Regular ()	d) Buena (X)	e) Muy Buena ()	NS/NR
9.5	¿Cuánto tiempo después de presentar la solicitud recibió respuesta y se emitió de la autorización del Programa?	días / meses /					NS/NR
9.6	¿Actualmente, está vigente la autorización para el cobro de la pensión del Usuario?					SI	NO NS/NR
C. SOBRE LA ENTREGA DE LA PENSIÓN (COBRO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA)							
9	¿Actualmente se cobra la pensión del Usuario?					SI	☒ NO
9.1	¿Quién cobra la pensión del Usuario?	a) Usuario () b) Persona autorizada para cobrar () c) Familia con autorización en vigencia (X) d) Persona que cobra, pero no autorización ()					
(Advertencia: Si el usuario es quien cobra la pensión, pasar a la pregunta 10 y siguientes)							
9.2	N° ONI de la persona que cobra por el usuario	3,2222015		9.3	Apellido y nombre de la persona que cobra por el usuario	Liceo Tordes Lidia Felicitas	
9.4	Fecha de nacimiento de la persona que cobra por el usuario	03/02/1973		9.5	Edad de la persona que cobra por el usuario	43	
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	938787590	
9.8	Vive 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) (SI, 300)					SI	NO NS/NR
10.1	De marcar NO justificar: ¿Por qué no se cobró la pensión?	Esta en trámite					
11	Se cobró la pensión del Usuario, correspondiente al bimestre septiembre-octubre (Padrón V-2020) (SI, 300)					SI	NO NS/NR
11.1	De marcar NO justificar: ¿Por qué no se cobró la pensión?	Esta en trámite					
12	Se cobró la pensión del Usuario, correspondiente al bimestre noviembre-diciembre (Padrón VI-2020) (SI, 300)					SI	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	NO NS/NR
(De marcar NO Pasar 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 OMAPEP no envió la solicitud de autorización de cobro al Programa () b) El Programa Contigo demora el trámite de autorización de cobro (X) c) Dificultad al acercarse al banco/cajero () d) Bancos/cajeros cerrados o afuera () e) No abrieron 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? (Puede marcar con la mano, con señas, con lenguaje escrito)					SI	NO NS/NR
17	¿Cómo calificó 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 PADRÓN-2020)							
18	¿Qué medio utilizó para trasladarse al lugar donde cobra la pensión del Usuario?	a) Caminando () b) Transporte público () c) Otro: (especificar) () d) Automóvil () e) Otro: (especificar) ()					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: 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
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 operador/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

Nombres y Apellidos: Edver Macario Meza Sanchez
 DNI: 40411389
 Cargo: Fiscal
 Correo electrónico: _____
 Teléfono: 985096425

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: Virna S. S. Medina Figueroa
 DNI: 47474116
 Cargo: Responsable de Campo
 Correo electrónico: ancash.2ctvcpeu@gmail.com
 Teléfono: 942152028