

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”

Cajamarca, 16 de Junio de 2021.

OFICIO N° 088-2021-CTVC/CAJAMARCA

Señor (a):

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

Asunto: Se ALERTAN dos (02) 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 (Comité), al mismo tiempo manifestarle que el Comité, tiene como función principal la de 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 el (los) siguiente (s) CASO(S)¹:

- CASO N° 148-2021-CTVC/CAJ
- CASO N° 149-2021-CTVC/CAJ

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de los casos 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

Jirón Los Sauces N° 558 – Urb. El Ingenio
Celular: 942155526

Correo Electrónico: mesadepartes.ctvcperu@gmail.com / cajamarca.rrectvcperu@gmail.com

Página Web: www.ctvcperu.org.pe

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telf. CAJAMARCA: 942155526

Telf. SEDE LIMA : 942160511

CASO

N° 148-2021-CTVC-CAJ

PROGRAMA SOCIAL:	CONTIGO	1. FECHA DE REGISTRO:	14/06/2021
------------------	---------	-----------------------	------------

I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:

2. APELLIDOS NOMBRES:	CHOLÁN ROJAS WILFREDO	3. NÚMERO-DNI:	70679311
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	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:	11/06/2021
7. DEPARTAMENTO:	CAJAMARCA	8. PROVINCIA:	JAÉN
9. DISTRITO:	COLASAY	10. CCP/DIRECCIÓN:	CALLE REAL S/N
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VIGILANCIA / ATENCIÓN?	40897885 – RESPONSABLE DE OMAPED
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	177	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	01

III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):

El día 11/06/2021, el Equipo Técnico del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana se realizó la entrevista telefónica al Sra. Zory Leticia Guevara Rufasto, Responsable de OMAPED de la Municipalidad Distrital de Colasay, registrándose el siguiente punto crítico:

1. **PERSONAL DE OMAPED/MUNICIPALIDAD/OREDIS NO RECIBIÓ CAPACITACIÓN CONCERNIENTE A LOS SERVICIOS/TRÁMITES QUE BRINDA EL PROGRAMA.** Durante la entrevista telefónica realizada al responsable de la OMAPED, Sra. Zory Leticia Guevara Rufasto, manifestó haber recibido capacitación sobre el proceso de afiliación y elaboración del padrón, mas no en el tema: (b) Proceso de Transferencia y entrega de la pensión. Manifestando, esta situación estaría contraviniendo la RDE N° 095-2020-MIDIS/PNPDS-DE, que en el numeral 7.2.3.1. Contigo Te Capacita, a letra menciona que *"el objetivo de este es 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"*.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- El Programa CONTIGO debe garantizar el cumplimiento de la RDE N° 095-2020-MIDIS/PNPDS-DE: Plan estamos contigo: gestión del acompañamiento y la RDE 091-2020-MIDIS-PNPDS-DE: Directiva de gestión del acompañamiento y articulación. Así como mantener comunicación permanente con los responsables de las OMAPED, 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 CONTIGO realice las indagaciones respectivas del punto crítico y se resuelvan en el debido plazo establecido según la Ruta de Emisión de Alertas 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: (03))

- 1.- Ficha V-239-2021-CAJ-D (02 folios)




Wilfredo Cholán Rojas
Responsable de Campo

Jirón Los Sauces N° 558 – Urb. El Ingenio
Celular: 942155526
www.ctvcperu.org.pe

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: 942155526
Teléfono Nacional: 942160511

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO V-239-2021-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 OMAPED

a Fecha de la entrevista:	11/06/2021	b Hora de entrevista:	INICIO: 12:20:00 p.m.	FINAL: 12:33:00 p.m.
---------------------------	------------	-----------------------	-----------------------	----------------------

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

c N° DNI del Informante:	40897885	d Apellidos y nombres del Informante:	GUEVARA RUIFASTO ZORY LETICIA
e Fecha de nacimiento del Informante:	30/03/1981	f Edad del Informante:	40
g Sexo del Informante:	Femenino (X) Masculino ()	h Teléfono/celular del Informante:	910047119
i Presenta alguna discapacidad: marque:	SI () NO (X)	j Fecha que inició labores en OMAPED	01/02/2018
k Nivel de instrucción del Informante:	a) Sin nivel () b) Inicial () c) Primaria () d) Secundaria () e) Básica especial () f) Técnico (X) g) Superior ()		
l Idioma predominante del Informante:	a) Castellano / Español (X) b) Quechua () c) Aymara () d) Ashaninka () e) Awajún () f) Otros:		
m DEPARTAMENTO:	CAJAMARCA	n PROVINCIA:	JAEN
ñ DISTRITO:	COLASAY	o Dirección de la Municipalidad:	Calle Real 5/N

II. PROCESO: ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA

A. SOBRE LA AFILIACIÓN AL PROGRAMA

1 ¿Usted sabe en qué consiste el Programa Contigo?	pertenece a las personas con discapacidad severa	SI	NO	NS/NR	
2 ¿Usted conoce los requisitos para ser usuario del Programa Contigo?	certificado de discapacidad, explemo pobre	SI	NO	NS/NR	NA
3 ¿Usted conoce las modalidades de afiliación al Programa Contigo?	oficio, de parte	SI	NO	NS/NR	NA
4 ¿Usted conoce el formato para la afiliación de usuarios (formato PC 1000)?	(Para confirmar la respuesta pida 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?	enviar al expediente, oficio con firma del alcalde	SI	NO	NS/NR	NA
6 ¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo?		SI	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?		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 ()				

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?		SI	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?		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 ()				

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 ener-febrero (Padrón I-2021)?		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 marzo-abril (Padrón II-2021)?		SI	NO	NS/NR	
12.1 De marcar NO precise ¿Por qué no se realizó?					

C.1. INCIDENCIAS RELACIONADAS AL COBRO DE LA PENSIÓN DEL BIMESTRE NOVIEMBRE-DICIEMBRE (Padrón VI-2020)

13 ¿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)					
13.1 ¿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) Difícil 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: GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO

D. CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA OMAPED (ASISTENCIA REMOTA)

14 ¿El personal de la OMAPED 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)					
14.1 ¿Cuál fue la modalidad?	a) Presencial () b) Virtual (X)				
14.2 ¿Cuántas veces recibió capacitación sobre el tema, en el último año?	a) 1 sola vez () b) 2 veces () c) 3 veces (X) d) 4 veces a más ()				
14.3 ¿Le capacitaron en el idioma que usted usa?		SI	NO	NS/NR	
14.4 ¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?	a) Muy mala () b) Mala () c) Regular () d) Buena (X) e) Muy buena ()				
15 ¿El personal de la OMAPED 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)					
15.1 ¿Cuál fue la modalidad?	a) Presencial () b) Virtual ()				
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 ()				
15.3 ¿Le capacitaron en el idioma que usted usa?		SI	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 ()				

E. SOBRE SEGUIMIENTO Y MONITOREO NO PRESENCIAL

16 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)?		SI	NO	NS/NR	
17 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	

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: 942155526
Teléfono Nacional: 942160511

FICHA DE ENTREVISTA

CODIGO V-239-2021-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 OMAPEL

18	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		
19	¿Hace cuánto tiempo un funcionario del Programa Contigo no se comunica con el responsable de la OMAPEL?	a) 15 días (X)	b) 1 mes ()	c) 2 meses ()	d) Mas de 3 meses ()	NS/NR
20	¿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 las llamadas				
21 OBSERVACIONES						
22 RECOMENDACIONES						
Capacitación en temas más específicos. Nuestra limitación para las capacitaciones son la débil señal de internet. Además desde el programa deben facilitar movilidad para el traslado de usuarios/as a los puntos de pago.						
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:	WILFREDO CHOLAN ROJAS		Nombres y Apellidos:	WILFREDO CHOLAN ROJAS		
DNI:	70679311		DNI:	70679311		
Cargo:	RESPONSABLE DE CAMPO		Cargo:	RESPONSABLE DE CAMPO		
Correo electrónico:	cajamarca_3rctvcperu@gmail.com		Correo electrónico:	cajamarca_3rctvcperu@gmail.com		
Teléfono:	978076345		Teléfono:	978076345		