

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LIMA PROVINCIAS**

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 27 de julio de 2021

OFICIO N° 096-2021-CTVC/LIMA PROVINCIAS

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 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 los siguientes CASOS¹:

- CASO N° 160-2021-CTVC/LIP
- CASO N° 161-2021-CTVC/LIP

Finalmente me permito sugerir que se realice la verificación de cada Punto Crítico de estos CASOS y, concluido su procedimiento, le solicito tenga a bien comunicar el resultado y la solución de estos.

A la espera de su pronta atención, quedo de Usted

Atentamente



Vladimir I. GONZALES PACHECO
Responsable Regional Lima Provincias
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Se adjunta (08 folios)

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. de Lima Provincias: (#)984996604	CASO	N° 161-2021-CTVC/LIP
Telf. Nacional: (#)942160416		
PROGRAMA SOCIAL:	CONTIGO	1. FECHA DE REGISTRO: 21/07/2021
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:		
2. APELLIDOS NOMBRES:	SAMANTA GAMONAL REQUEZ	3. NÚMERO-DNI: 41391967
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – SEDE REGIONAL LIMA PROVINCIAS	5. CARGO: RESPONSABLE DE CAMPO
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:		6. FECHA DE OCURRENCIA: 21/07/2021
7. DEPARTAMENTO:	LIMA	8. PROVINCIA: BARRANCA
9. DISTRITO:	PATIVILCA	10. CCPP/DIRECCIÓN: CALLE BOLIVAR S/N
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	GESTION DEL ACOMPAÑAMIENTO	12. ¿DONDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? RESPONSABLE DE OMAPED DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL PATIVILCA
13. CANTIDAD DE AFECTADOS	1	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS 2
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):		

El ETR del CTVC de Lima Provincias, tomó contacto telefónico con la Sra. Edilberta Huerta Guzmán, quien se identificó como funcionaria Responsable de OMAPED del distrito de Pativilca, durante la entrevista se identificó los siguientes puntos críticos:

1. PERSONAL DE OMAPED TIENE DIFICULTADES PARA COMUNICARSE CON EL PROGRAMA

Entrevistada agrega que el 09 de junio 2021 trató de comunicarse, pero sin éxito, con la Srta. Nelly Tenorio, quien es funcionaria del Programa CONTIGO, pues necesitaba información y asistencia técnica sobre un caso particular de un usuario, al no ser atendida telefónicamente optó por dejar mensajes por WhatsApp, sin embargo, hasta la fecha dichos mensajes han sido dejadas en visto sin ningún tipo de respuesta y asistencia.

Lo descrito estaría contraviniendo lo contemplado en la RDE 091-2020-MIDIS/PNPDS el cual aprobó la Directiva N° 08-2020-MIDIS/PNPDS-DE **Directiva de Gestión de acompañamiento y articulación**, detallando el Proceso de Gestión de Articulación, en el numeral **7.3 Fortalecimiento de capacidades**: *“Se involucra a los/as aliados/as estratégicos/as priorizados en acciones de fortalecimiento de capacidades que contribuyan y permitan el mayor acceso a los servicios para personas con discapacidad severa”*

En el mismo numeral se contempla el **Fortalecimiento de Capacidades**: *“Son acciones de apoyo y orientación técnica a los/as aliados/as estratégicos/as priorizados/as que permiten hacer posible el acceso a servicios y el ejercicio real de los derechos de las personas con discapacidad severa”*

2. NO SE BRINDA INFORMACION COMPLETA, COMPRENSIBLE Y OPORTUNA (OMAPED, USUARIOS/AS, POTENCIALES USUARIOS/AS)

Funcionaria de OMAPED señala que en el mes de mayo 2021 participó de una capacitación organizada por el Programa CONTIGO, pero manifiesta que en dicha capacitación no le informaron respecto acceso a la Plataforma de Consulta de USUARIO OMAPED.

Frente a la pregunta sobre acceso a dicha aplicación, informante manifiesta que a la fecha no cuenta con usuario ni contraseña de acceso a la plataforma **USUARIO OMAPED**, no ha recibido asistencia técnica sobre dicha plataforma y desconoce las gestiones a realizar para obtener el acceso.

Lo descrito estaría contraviniendo la RDE 054-2021-MIDIS/PNPDS-DE, en el cual se aprueba la Directiva N°002- 2021-MIDIS/PNPDS **Directiva que regula el acceso y soporte de la aplicación usuario OMAPED del Programa CONTIGO**, el cual contempla en el numeral 6 Disposiciones generales: 6.1 *“El Programa CONTIGO, a través de la presente Directiva impulsa el accionar de una gestión articulada, transparente y de acceso a la información digital orientada a los Gobiernos Locales, a fin de que tomen conocimiento del estado de los trámites realizados por usuarios/as y potenciales usuarios/as ante el Programa, en el marco de la implementación de buenas prácticas y la política de modernización del Estado”*

En dicha directiva, en su numeral **7.2 Acceso a la aplicación**, 7.2.1 “La Unidad de Acompañamiento, a través de su estrategia de articulación, brindará la asistencia técnica a los Gobiernos Locales para el correcto llenado del módulo de registro de información para el acceso, así como del documento de Declaración Jurada de Confidencialidad firmado por el/la alcalde/sa, donde se designa a un/una funcionario/a para el acceso a la aplicación USUARIO OMAPED”

Finalmente, en el numeral 7.4: **Notificación y seguimiento a los Gobiernos Locales para el acceso y uso de la aplicación**. 7.4.1 “La Unidad de Acompañamiento, a través del encargado/a del módulo de administración de la aplicación, notifica por medio de correo electrónico al Gobierno Local, el usuario y contraseña generada”

Al concluir la entrevista, la Responsable de OMAPED del Distrito de Pativilca realiza los siguientes pedidos:

1. Mejorar los canales de comunicación con los OMAPED, y atender las consultas de manera oportuna, respondiendo las llamadas y los mensajes
2. Brindar el usuario y contraseña para el acceso a la plataforma USUARIO OMAPED

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el marco de la realización de las acciones para el cumplimiento adecuado del proceso Gestión del Acompañamiento, y en observancia a los lineamientos técnicos que el Programa Nacional CONTIGO, se sugiere lo siguiente:

- Fortalecer capacidades y coordinar con los encargados de OMAPED para brindar información oportuna y adecuada a los usuarios y potenciales usuarios.
- Potenciar los canales de comunicación del Programa y acompañar de manera sostenible a los aliados estratégicos.
- Intensificar la difusión del aplicativo USUARIO OMAPED y brindar asistencia a los Gobiernos locales a fin de generar el usuario y contraseña de dicho aplicativo.

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: 04)

1. Copia Ficha de Atención A-035-2021-LIP-D (2 folios).



Vladimir I. GONZALES PACHECO
Responsable Regional Lima Provincias
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

El miembro del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana facilita el llenado de la Ficha de Atención cuando el informante/Solicitante (de preferencia el USUARIO) pide hacer llegar su caso al Programa Social -LA CANALIZACIÓN DEL CASO HACIA LOS PROGRAMAS SOCIALES ES GRATUITO Y NO REQUIERE FIRMA DE ABOGADO-

1. PROGRAMA SOCIAL:	JUNTOS () QALI WARMA () PENSION 65 () CUNA MAS () FONCODES () CONTIGO (X) PAIS ()	2. FECHA DE REGISTRO	21/07/2021
I. DATOS DEL INFORMANTE/ SOLICITANTE; De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)			
3. Apellidos y Nombres:	EDILBERTA HUERTA GUZMAN	4. Documento - DNI	15672460
5. Sexo (Género):	Masculino () Femenino (X)	6. Fecha-Nacimiento:	12/07/1960
7. Es Usuario(a)?:	SI () Fecha Afiliación 10 / 12 / 2020 / NO (X)	8. Tiempo Residencia:	
9. Correo Electrónico:		10. Teléf. Personal:	991826242
11. Institución/Cargo:		12. Teléf. Institucional:	-----
13. Departamento:	LIMA	14. Provincia:	BARRANCA
15. Distrito:	PATIVILCA	16. CCPP/Dirección:	CALLE BOLIVAR S/N
II. DESCRIPCION AL DETALLE DEL CASO:			17. FECHA OCURRENCIA: 21/07/2021
A) LUGAR DONDE OCURRIO EL CASO:			
18. Departamento:	LIMA	19. Provincia:	BARRANCA
20. Distrito:	PATIVILCA	21. CCPP/Dirección:	CALLE BOLIVAR S/N
B) DESCRIPCION DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: <i>El Informante debe precisar bien lo siguiente:</i>			
22. LOS HECHOS OCURRIDOS CUANTOS Y QUIENES SON LOS AFECTADOS (cuando son más de 3 adjuntar listado con: Apellidos y Nombres, DNI, Edad y Observaciones) QUIENES SON LOS PRESUNTOS o POSIBLES RESPONSABLES QUE MOTIVARON EL CASO. QUE PIDEN LAS PERSONAS AFECTADAS PARA RESOLVER EL CASO. PRECISAR CLARAMENTE SI EL CASO YA FUE ANTES PRESENTADO AL OPERADOR DEL PROGRAMA ¿QUE HIZO EL PROGRAMA HASTA AHORA PARA RESOLVER?			
El 14/07/2021 se tomó contacto telefónico con la Responsable de OMAPED del Distrito de Pativilca, quien manifestó lo siguiente:			
El 7 de mayo 2021 envió el expediente N° 01-2021-EHG-OMAPEED/MDP a través del Mesa de partes virtual del Programa CONTIGO, manifestando que en dicho expediente se solicita la autorización de cobro para 19 usuarios, sin embargo, a la fecha solo se ha aprobado la autorización para 11 usuarios, quedando 08 usuarios aun en la espera de la Autorización, a continuación se detalla los nombres de los usuarios en espera:			
<ol style="list-style-type: none"> Lucila Olga Romero Chavez DNI 80620954 Katuska Alely Huamanchumo Salinas DNI 78045989 Danny Gustavo Bustos Romero DNI 48823696 Luisa Kathia Huamanchumo Salinas DNI 48723825 Silvia Teresa Ortega Tarazona DNI 47019452 Yenny Edith Honores Padilla DNI 43493991 Nayler Orderes Briceño DNI 42849171 Pedro Bautista Ambrosio Zorrilla DNI 10545517 			
La funcionaria Responsable de OMAPED, manifiesta que desconoce los motivos por el cual a estos 08 usuarios no les ha salido su autorización de cobro, pues el programa no le ha remitido ningún documento, correo o mensaje sobre dichos usuarios, por lo que a la fecha desconoce qué documentos presentar para subsanar el expediente y ayudar a estos usuarios.			
Entrevistada agrega que el 09 de junio 2021 trató de comunicarse, pero sin éxito, con la Srta. Nelly Tenorio, quien es funcionaria del Programa CONTIGO, pues necesitaba información y asistencia técnica sobre un caso particular de un usuario, al no ser atendida telefónicamente optó por dejar mensajes por WhatsApp, sin embargo, hasta la fecha dichos mensajes han sido dejadas en visto sin ningún tipo de respuesta y asistencia.			
Funcionaria de OMAPED señala que en el mes de mayo 2021 participó de una capacitación organizada por el Programa CONTIGO, pero manifiesta que en dicha capacitación no le informaron respecto acceso a la Plataforma de Consulta de USUARIO OMAPED. Frente a la pregunta sobre acceso a dicha aplicación, informante manifiesta que a la fecha no cuenta con usuario ni contraseña de acceso a la plataforma USUARIO OMAPED, asimismo desconoce las gestiones a realizar para obtener el acceso.			
Responsable de OMAPED del Distrito de Pativilca realiza los siguientes pedidos:			
<ol style="list-style-type: none"> Se le brinde información sobre el expediente N° 01-2021-EHG-OMAPEED/MDP, y si fuera el caso, detallar los motivos y/o los errores a subsanar Mejorar los canales de comunicación con los OMAPED, y atender las consultas de manera oportuna, respondiendo las llamadas y los mensajes Brindar el usuario y contraseña para el acceso a la plataforma USUARIO OMAPED 			
23. TIPO DE ATENCION:	Consulta () Sugerencia () Pedido (X) Reclamo () Queja () Denuncia ()	24. TOTAL FOLIOS	
25. Dctos ADJUNTOS:	Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacmto () Copia DNI () DJ () Otros (x)		
26. OBSERVACIONES:			

NOMBRE, DNI, FIRMA Y SELLO DEL VEEDOR (MIEMBRO DEL COMITÉ LOCAL)		NOMBRE, DNI, FIRMA Y/O HUELLA DIGITAL DEL USUARIO (A) Ó INFORMANTE/ SOLICITANTE PRINCIPAL	
NOMBRES y APELLIDOS: SAMANTA GAMONAL REQUEZ		EDILBERTA HUERTA GUZMAN	
DNI: 41391967	CARGO: Responsable de Campo	DNI: 15672460	CARGO: Responsable de OMAPED-Pativilca