Firmado digitalmente por AUCAHUASI DONGO Nancy Nerida FAU 20605733281 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 14.10.2022 16:23:05 -05:00

**"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"**
**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

Magdalena Del Mar, 14 de Octubre del 2022

# OFICIO N° 002489-2022-MIDIS/PNPDS-DE

**Señor**
**STALIN JOSEPH PORTAL CABANILLAS**
Responsable Regional
Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana – Región Lima y Callao
**Presente.-**

Asunto: Respuesta a treinta y cuatro casos del CTVC Lima y Callao CASO N° 0020-2022-CTVC/LIC al CASO N° 0054-2022-CTVC/LIC.

Referencia: a) OFICIO N° 46-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO (06ABR2022)
b) INFORME N° 000180-2022-MIDIS/PNPDS-URV-DE (11OCT2022)

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y en atención al documento de la referencia a) en relación a treinta y cuatro (34)[1] casos reportados por el Comité de Transparencia y Vigilancia de la región Lima y Callao.

Al respecto, cumplo con trasladar el documento de la referencia b) elaborado por la Asesora de Dirección Ejecutiva, en la cual se da respuesta para la alerta, así como la descripción de las acciones desarrolladas y acciones de mejora.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

*Firmado digitalmente por*
**NANCY NÉRIDA AUCAHUASI DONGO**
**Directora Ejecutiva – Programa CONTIGO**

cc:
(NAD/sav)

[1] Del CASO N° 0020-2022-CTVC/LIC al CASO N° 0054-2022-CTVC/LIC.

Siempre con el pueblo

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional Contigo, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: **https://sgdcontigo.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do** e ingresando el siguiente código de verificación: **GIMSUGJ**

Firmado digitalmente por RONDON VALERO Ursula Veronica FAU 20605733281 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11.10.2022 13:00:42 -05:00

**"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"**
**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

Magdalena Del Mar, 11 de Octubre del 2022

# INFORME N° 000180-2022-MIDIS/PNPDS-URV-DE

**A:** **NANCY NERIDA AUCAHUASI DONGO**
Directora Ejecutiva

**Asunto:** Respuesta a 34 casos del CTVC Lima y Callao

**Referencia:** a) OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO (06ABR2022)
b) INFORME N° 000281-2022-MIDIS/PNPDS-UAC (05OCT2022)

---

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez en atención a los documentos de la referencia, informar a su despacho lo siguiente:

## I. ANTECEDENTES

1.1. Mediante el oficio de la referencia a), el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana - CTVC de la región Lima y Callao notificó, entre otros, del CASO N°0020-2022-CTVC/LIC al CASO N°0054-2022-CTVC/LIC (34 casos).

1.2. A través del documento de la referencia b), la Unidad de Acompañamiento ha realizado el análisis pertinente sobre los puntos críticos alertados en los casos referidos.

## II. ANÁLISIS

2.1 El Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza, en adelante Programa CONTIGO, tiene por objeto otorgar una pensión no contributiva de S/ 300.00 (Trescientos con 00/100 soles) de forma bimestral, a las personas con discapacidad severa que se encuentran en situación de pobreza, con la finalidad de elevar su calidad de vida.

2.2 Además de ello, cabe precisar que los requisitos para acceder al Programa CONTIGO, se encuentran establecidos en el Artículo 59 de la Ley N°29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, precisados además en el artículo 8 del Decreto Supremo N°004-2015-MIMP, siendo los siguientes: *i) contar con un certificado de discapacidad con calificación de severa, ii) no percibir ingreso o pensión que provenga del ámbito público o privado, iii) encontrarse en situación de pobreza bajo los criterios del Sistema de Focalización de Hogares – SISFOH*.

2.3 El MOP del Programa CONTIGO describe las funciones de las unidades de línea:

La Unidad Funcional de Operaciones y Transferencia, es la unidad técnica responsable de planificar, conducir, organizar, ejecutar y supervisar los procesos de Afiliación, Elaboración de Padrón, Transferencia de la Pensión y Entrega de la Pensión no contributiva, así como la implementación de procesos para el cobro de la Pensión a través de la Autorización, Renovación y Revocatoria.

La Unidad de Acompañamiento es la unidad técnica encargada de promover el acceso a servicios complementarios especializados otorgados por otros sectores públicos o privados, adicionales a las que otorga el Programa CONTIGO, que contribuyan a elevar la calidad de vida las personas con discapacidad severa a usuarios (as) del Programa, a través de los subproceso de articulación intersectorial, intergubernamental e interinstitucional y acompañamiento al usuario, así como implementar los mecanismos para el monitoreo de uso de la pensión.

2.4 En razón a ello, la Unidad de Acompañamiento informa que ha realizado la revisión correspondiente determinando que los casos remitidos por el CTVC de la región Lima y Callao, han sido declarados FUNDADOS según corresponde y de acuerdo con las razones descritas en el Anexo N°01 y las evidencias adjuntas en el anexo N°02.

## III. CONCLUSIÓN

3.1 La Unidad de Operaciones y Transferencias ha realizado la revisión de los casos referidos, los mismos que han sido evaluados y atendidos de acuerdo con las razones descritas y las evidencias adjuntas.

## IV. RECOMENDACIÓN

4.1 Remitir el presente informe a la responsable Regional del Comité de Transferencia y Vigilancia Ciudadana - CTVC de la Región Lima y Callao.

Es cuanto tengo que informar para los fines que estime convenientes.

Atentamente,

ÚRSULA V. RONDÓN VALERO
Asesora de la Dirección Ejecutiva

**ANEXO 01**

**MATRIZ DE ATENCION DE CASOS CTVC – LIMA Y CALLAO**

**Atención a los casos del OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO**

| Caso N° | N° de oficio | Departamento/ provincia/ distrito | Descripción de los hechos (puntos críticos) | Justificación de la Conclusión (FUNDADO - INFUNDADO) | Acciones de Mejora de ser el caso |
|---|---|---|---|---|---|
| CASO N° 0020-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA LIMA LA VICTORIA | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **FUNDADO**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los | Frente a la alerta, el responsable regional de la CTVC realizó la entrevista a la Sra. Catherine García De La Fuente, con número de DNI 44553646, usuario/a del programa Contigo, menciona en el **punto crítico** *"(…) refiere que, durante los últimos 4 meses el personal de la OMAPED de la Municipalidad y el Programa Contigo NO se comunicaron con ella para verificar si cobró la pensión no contributiva".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>En esa línea, el Programa en el marco de sus competencias y de acuerdo a una demanda adicional presupuestal asignada, se ejecutó mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva N°000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 30 de setiembre de 2021**, se aprueba el *"Plan de monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO - 2021"*, teniendo una cobertura Geográfica en 6 regiones, 19 distritos: Amazonas, Cajamarca, Lima, Callao, Piura y Tumbes. Cabe mencionar que el tamaño de la muestra para el año 2021 fue de 398 usuarios/as.<br><br>Teniendo como resultado 398 encuestas aplicadas, alcanzando a aplicar 111 (27.9%) encuestas a los usuarios/as y 287 (72.1%) encuestas a autorizados y/o cuidadores. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Es importante precisar que, de acuerdo con los resultados del proceso de monitoreo 2021, la mayoría de usuarios percibe que la pensión no contributiva ha mejorado su bienestar (económico, emocional, de salud, accesibilidad física, comunicaciones, información, etc.), utilizando la pensión no contributiva para realizar el pago de sus necesidades básicas como alimentación, salud, limpieza y aseo, sin embargo, aún hay usuarios/as y autorizados/as que mantienen una cultura de ahorro que les permita la compra equipos de apoyo o realizar acondicionamientos en el hogar para mejorar la habitabilidad y accesibilidad del usuario/a.<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | **Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Mejorar servicio de call center para una oportuna atención a usuarios/as, personas autorizadas de cobro, aliados (OMAPED, OREDIS) y ciudadanos/as".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que la Sra. YANET GIANNINA VARGAS SANDOVAL, actualmente tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |
| CASO N° 0021-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA<br>LIMA<br>LA VICTORIA | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **<u>FUNDADO</u>**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **<u>actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,</u>** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de | Frente a la alerta, el responsable regional de la CTVC realizó la entrevista al Sr. Enrique Ortiz Matamoros, con número de DNI 73477719, usuario/a del programa Contigo, menciona en el **punto crítico** *"(…) refiere que, durante los últimos 4 meses el personal de la OMAPED de la Municipalidad y el Programa Contigo NO se comunicaron con ella para verificar si cobró la pensión no contributiva".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **<u>a la fecha carece de Unidades Territoriales</u>**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>En esa línea, el Programa en el marco de sus competencias y de acuerdo a una demanda adicional presupuestal asignada, se ejecutó mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva N°000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 30 de setiembre de 2021**, se aprueba el *"Plan de monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO - 2021"*, teniendo una cobertura Geográfica en 6 regiones, 19 distritos: Amazonas, Cajamarca, Lima, Callao, Piura y Tumbes. Cabe mencionar que el tamaño de la muestra para el año 2021 fue de 398 usuarios/as.<br><br>Teniendo como resultado 398 encuestas aplicadas, alcanzando a aplicar 111 (27.9%) encuestas a los usuarios/as y 287 (72.1%) encuestas a autorizados y/o cuidadores.<br><br>Es importante precisar que, de acuerdo con los resultados del proceso de monitoreo 2021, la mayoría de usuarios percibe que la pensión no |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | contributiva ha mejorado su bienestar (económico, emocional, de salud, accesibilidad física, comunicaciones, información, etc.), utilizando la pensión no contributiva para realizar el pago de sus necesidades básicas como alimentación, salud, limpieza y aseo, sin embargo, aún hay usuarios/as y autorizados/as que mantienen una cultura de ahorro que les permita la compra equipos de apoyo o realizar acondicionamientos en el hogar para mejorar la habitabilidad y accesibilidad del usuario/a.<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos:<br>• **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de</u>** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | **<u>contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo.<br><br>Por lo que, en el marco del **<u>Objetivo Específico 1</u>** del referido plan, se ha elaborado el **<u>Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la</u>** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | **pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Mejorar servicio de call center para una oportuna atención a usuarios/as, personas autorizadas de cobro, aliados (OMAPED, OREDIS) y ciudadanos/as".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que la Sra. YANET GIANNINA VARGAS SANDOVAL, actualmente tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| CASO N° 0022-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA<br>LIMA<br>LA VICTORIA | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **FUNDADO**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y | Frente a la alerta, el responsable regional de la CTVC realizó la entrevista a la Sra. Jelka Diaz Del Aguila madre del menor A.A.C.D., identificado con número de DNI 81471957, usuario/a del programa Contigo, menciona en el **punto crítico** *"(…) refiere que, durante los últimos 4 meses el personal de la OMAPED de la Municipalidad y el Programa Contigo NO se comunicaron con ella para verificar si cobró la pensión no contributiva".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | En esa línea, el Programa en el marco de sus competencias y de acuerdo a una demanda adicional presupuestal asignada, se ejecutó mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva N°000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 30 de setiembre de 2021**, se aprueba el *"Plan de monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO - 2021"*, teniendo una cobertura Geográfica en 6 regiones, 19 distritos: Amazonas, Cajamarca, Lima, Callao, Piura y Tumbes. Cabe mencionar que el tamaño de la muestra para el año 2021 fue de 398 usuarios/as.<br><br>Teniendo como resultado 398 encuestas aplicadas, alcanzando a aplicar 111 (27.9%) encuestas a los usuarios/as y 287 (72.1%) encuestas a autorizados y/o cuidadores.<br><br>Es importante precisar que, de acuerdo con los resultados del proceso de monitoreo 2021, la mayoría de usuarios percibe que la pensión no contributiva ha mejorado su bienestar (económico, emocional, de salud, accesibilidad física, comunicaciones, información, etc.), |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | utilizando la pensión no contributiva para realizar el pago de sus necesidades básicas como alimentación, salud, limpieza y aseo, sin embargo, aún hay usuarios/as y autorizados/as que mantienen una cultura de ahorro que les permita la compra equipos de apoyo o realizar acondicionamientos en el hogar para mejorar la habitabilidad y accesibilidad del usuario/a.<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos:<br>• **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo.<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Mejorar servicio de call center para una oportuna atención a usuarios/as, personas autorizadas de cobro, aliados (OMAPED, OREDIS) y ciudadanos/as".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que la Sra. YANET GIANNINA VARGAS SANDOVAL, actualmente tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| CASO N° 0023-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA<br>LIMA<br>BREÑA | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **FUNDADO**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y | Frente a la alerta, el responsable regional de la CTVC realizó la entrevista a la Sra. Irma Acosta Gonzales, madre del menor A.L.S.A., identificado con número de DNI 61099493, usuario/a del programa Contigo, menciona en el **punto crítico** *"(…) refiere que, durante los últimos 4 meses el personal de la OMAPED de la Municipalidad y el Programa Contigo NO se comunicaron con ella para verificar si cobró la pensión no contributiva".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>En esa línea, el Programa en el marco de sus competencias y de acuerdo a una demanda |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | adicional presupuestal asignada, se ejecutó mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva N°000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 30 de setiembre de 2021**, se aprueba el *"Plan de monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO - 2021"*, teniendo una cobertura Geográfica en 6 regiones, 19 distritos: Amazonas, Cajamarca, Lima, Callao, Piura y Tumbes. Cabe mencionar que el tamaño de la muestra para el año 2021 fue de 398 usuarios/as.<br><br>Teniendo como resultado 398 encuestas aplicadas, alcanzando a aplicar 111 (27.9%) encuestas a los usuarios/as y 287 (72.1%) encuestas a autorizados y/o cuidadores.<br><br>Es importante precisar que, de acuerdo con los resultados del proceso de monitoreo 2021, la mayoría de usuarios percibe que la pensión no contributiva ha mejorado su bienestar (económico, emocional, de salud, accesibilidad física, comunicaciones, información, etc.), utilizando la pensión no contributiva para realizar el pago de sus necesidades básicas como |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | alimentación, salud, limpieza y aseo, sin embargo, aún hay usuarios/as y autorizados/as que mantienen una cultura de ahorro que les permita la compra equipos de apoyo o realizar acondicionamientos en el hogar para mejorar la habitabilidad y accesibilidad del usuario/a.<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos:<br>• **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo.<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Mejorar servicio de call center para una oportuna atención a usuarios/as, personas autorizadas de cobro, aliados (OMAPED, OREDIS) y ciudadanos/as".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que la Sra. LOURDES ELENA EGÚSQUIZA CÓRDOVA, actualmente tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |
| CASO N° 0024-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA<br>LIMA<br>BREÑA | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **FUNDADO**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 | Frente a la alerta, el responsable regional de la CTVC realizó la entrevista a la Sra. Rosmery Contreras Almidon, madre de Keanny Cucho Contreras. con número de DNI 71813931, usuario/a del programa Contigo, menciona en el **punto crítico** *"(…) refiere que, durante los últimos 4 meses el personal de la OMAPED de la* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | *Municipalidad y el Programa Contigo NO se comunicaron con ella para verificar si cobró la pensión no contributiva.".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>En esa línea, el Programa en el marco de sus competencias y de acuerdo a una demanda adicional presupuestal asignada, se ejecutó mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva N°000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 30 de setiembre de 2021**, se aprueba el *"Plan de monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO - 2021"*, teniendo una |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | cobertura Geográfica en 6 regiones, 19 distritos: Amazonas, Cajamarca, Lima, Callao, Piura y Tumbes. Cabe mencionar que el tamaño de la muestra para el año 2021 fue de 398 usuarios/as.<br><br>Teniendo como resultado 398 encuestas aplicadas, alcanzando a aplicar 111 (27.9%) encuestas a los usuarios/as y 287 (72.1%) encuestas a autorizados y/o cuidadores.<br><br>Es importante precisar que, de acuerdo con los resultados del proceso de monitoreo 2021, la mayoría de usuarios percibe que la pensión no contributiva ha mejorado su bienestar (económico, emocional, de salud, accesibilidad física, comunicaciones, información, etc.), utilizando la pensión no contributiva para realizar el pago de sus necesidades básicas como alimentación, salud, limpieza y aseo, sin embargo, aún hay usuarios/as y autorizados/as que mantienen una cultura de ahorro que les permita la compra equipos de apoyo o realizar acondicionamientos en el hogar para mejorar la habitabilidad y accesibilidad del usuario/a. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos:<br>• **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo.<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**<u>Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.</u>**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Mejorar servicio de call center para una oportuna atención a usuarios/as, personas autorizadas de cobro, aliados (OMAPED, OREDIS) y ciudadanos/as".* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que la Sra. LOURDES ELENA EGÚSQUIZA CÓRDOVA, actualmente tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |
| CASO N° 0025-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA<br>LIMA<br>JESUS MARIA | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **<u>FUNDADO</u>**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de | Frente a la alerta, el responsable regional de la CTVC realizó la entrevista al Sr. Oscar Salazar Castillejo, padre del menor O.E.J.S.C. con número de DNI 70697797, usuario/a del programa Contigo, menciona en el **punto crítico** *"(…) refiere que, durante los últimos 4 meses el personal de la OMAPED de la Municipalidad y el Programa Contigo NO se comunicaron con ella para verificar si cobró la pensión no contributiva.".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | Mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>En esa línea, el Programa en el marco de sus competencias y de acuerdo a una demanda adicional presupuestal asignada, se ejecutó mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva N°000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 30 de setiembre de 2021**, se aprueba el *"Plan de monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO - 2021"*, teniendo una cobertura Geográfica en 6 regiones, 19 distritos: Amazonas, Cajamarca, Lima, Callao, Piura y Tumbes. Cabe mencionar que el tamaño de la muestra para el año 2021 fue de 398 usuarios/as. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Teniendo como resultado 398 encuestas aplicadas, alcanzando a aplicar 111 (27.9%) encuestas a los usuarios/as y 287 (72.1%) encuestas a autorizados y/o cuidadores.<br><br>Es importante precisar que, de acuerdo con los resultados del proceso de monitoreo 2021, la mayoría de usuarios percibe que la pensión no contributiva ha mejorado su bienestar (económico, emocional, de salud, accesibilidad física, comunicaciones, información, etc.), utilizando la pensión no contributiva para realizar el pago de sus necesidades básicas como alimentación, salud, limpieza y aseo, sin embargo, aún hay usuarios/as y autorizados/as que mantienen una cultura de ahorro que les permita la compra equipos de apoyo o realizar acondicionamientos en el hogar para mejorar la habitabilidad y accesibilidad del usuario/a.<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el “Plan N° 06-2022- |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos:<br>• **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo.<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**<u>Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.</u>**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Mejorar servicio de call center para una oportuna atención a usuarios/as, personas autorizadas de cobro, aliados (OMAPED, OREDIS) y ciudadanos/as".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que el Sr. CELSO VICTOR ARANA VELA, actualmente |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |
| CASO N° 0026-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA<br>LIMA<br>JESUS MARIA | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **<u>FUNDADO</u>**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **<u>actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,</u>** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los | Frente a la alerta, el responsable regional de la CTVC realizó la entrevista a la Sra. Patricia Bazzetti Rodríguez, madre de Sebastián Alejandro Cano Bazzetti con número de DNI 74721226, usuario/a del programa Contigo, menciona en el **punto crítico** *"(…) refiere que, durante los últimos 4 meses el personal de la OMAPED de la Municipalidad y el Programa Contigo NO se comunicaron con ella para verificar si cobró la pensión no contributiva".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **<u>a la fecha carece de</u>** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | **Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>En esa línea, el Programa en el marco de sus competencias y de acuerdo a una demanda adicional presupuestal asignada, se ejecutó mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva N°000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 30 de setiembre de 2021**, se aprueba el *"Plan de monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO - 2021"*, teniendo una cobertura Geográfica en 6 regiones, 19 distritos: Amazonas, Cajamarca, Lima, Callao, Piura y Tumbes. Cabe mencionar que el tamaño de la muestra para el año 2021 fue de 398 usuarios/as.<br><br>Teniendo como resultado 398 encuestas aplicadas, alcanzando a aplicar 111 (27.9%) encuestas a los usuarios/as y 287 (72.1%) encuestas a autorizados y/o cuidadores. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Es importante precisar que, de acuerdo con los resultados del proceso de monitoreo 2021, la mayoría de usuarios percibe que la pensión no contributiva ha mejorado su bienestar (económico, emocional, de salud, accesibilidad física, comunicaciones, información, etc.), utilizando la pensión no contributiva para realizar el pago de sus necesidades básicas como alimentación, salud, limpieza y aseo, sin embargo, aún hay usuarios/as y autorizados/as que mantienen una cultura de ahorro que les permita la compra equipos de apoyo o realizar acondicionamientos en el hogar para mejorar la habitabilidad y accesibilidad del usuario/a.<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | **Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Mejorar servicio de call center para una oportuna atención a usuarios/as, personas autorizadas de cobro, aliados (OMAPED, OREDIS) y ciudadanos/as".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que el Sr. CELSO VICTOR ARANA VELA, actualmente tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |
| CASO N° 0027-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA LIMA JESUS MARIA | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **FUNDADO**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de | Frente a la alerta, el responsable regional de la CTVC realizó la entrevista a la Sra. Jackie Espinoza Campos, madre de del menor B.A.P.A.E. con número de DNI 90077639, usuario/a del programa Contigo, menciona en el **punto crítico** *"(…) refiere que, durante los últimos 4 meses el personal de la OMAPED de la Municipalidad y el Programa Contigo NO se comunicaron con ella para verificar si cobró la pensión no contributiva".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>En esa línea, el Programa en el marco de sus competencias y de acuerdo a una demanda adicional presupuestal asignada, se ejecutó mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva N°000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 30 de setiembre de 2021**, se aprueba el *"Plan de monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO - 2021"*, teniendo una cobertura Geográfica en 6 regiones, 19 distritos: Amazonas, Cajamarca, Lima, Callao, Piura y Tumbes. Cabe mencionar que el tamaño de la muestra para el año 2021 fue de 398 usuarios/as.<br><br>Teniendo como resultado 398 encuestas aplicadas, alcanzando a aplicar 111 (27.9%) encuestas a los usuarios/as y 287 (72.1%) encuestas a autorizados y/o cuidadores.<br><br>Es importante precisar que, de acuerdo con los resultados del proceso de monitoreo 2021, la |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | mayoría de usuarios percibe que la pensión no contributiva ha mejorado su bienestar (económico, emocional, de salud, accesibilidad física, comunicaciones, información, etc.), utilizando la pensión no contributiva para realizar el pago de sus necesidades básicas como alimentación, salud, limpieza y aseo, sin embargo, aún hay usuarios/as y autorizados/as que mantienen una cultura de ahorro que les permita la compra equipos de apoyo o realizar acondicionamientos en el hogar para mejorar la habitabilidad y accesibilidad del usuario/a.<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos:<br>• **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben</u>** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | **<u>del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo.<br><br>Por lo que, en el marco del **<u>Objetivo Específico 1</u>** del referido plan, se ha elaborado el **<u>Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los</u>** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | **servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Mejorar servicio de call center para una oportuna atención a usuarios/as, personas autorizadas de cobro, aliados (OMAPED, OREDIS) y ciudadanos/as".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que el Sr. CELSO VICTOR ARANA VELA, actualmente tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |
| CASO N° 0028-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA LIMA PUEBLO LIBRE | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **FUNDADO**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de | Frente a la alerta, el responsable regional de la CTVC realizó la entrevista a la Sra. Justina Aureliana Quispe Mamani, con número de DNI 07963352, usuario/a del programa Contigo, menciona en el **punto crítico** *"(…) refiere que, durante los últimos 4 meses el personal de la OMAPED de la Municipalidad y el Programa Contigo NO se comunicaron con ella para verificar si cobró la pensión no contributiva".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>En esa línea, el Programa en el marco de sus competencias y de acuerdo a una demanda adicional presupuestal asignada, se ejecutó mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva N°000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 30 de setiembre de 2021**, se aprueba el *"Plan de monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO - 2021"*, teniendo una cobertura Geográfica en 6 regiones, 19 distritos: Amazonas, Cajamarca, Lima, Callao, Piura y Tumbes. Cabe mencionar que el tamaño de la muestra para el año 2021 fue de 398 usuarios/as.<br><br>Teniendo como resultado 398 encuestas aplicadas, alcanzando a aplicar 111 (27.9%) encuestas a los usuarios/as y 287 (72.1%) encuestas a autorizados y/o cuidadores.<br><br>Es importante precisar que, de acuerdo con los resultados del proceso de monitoreo 2021, la mayoría de usuarios percibe que la pensión no |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | contributiva ha mejorado su bienestar (económico, emocional, de salud, accesibilidad física, comunicaciones, información, etc.), utilizando la pensión no contributiva para realizar el pago de sus necesidades básicas como alimentación, salud, limpieza y aseo, sin embargo, aún hay usuarios/as y autorizados/as que mantienen una cultura de ahorro que les permita la compra equipos de apoyo o realizar acondicionamientos en el hogar para mejorar la habitabilidad y accesibilidad del usuario/a.<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos:<br>• **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de</u>** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | **<u>contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo.<br><br>Por lo que, en el marco del **<u>Objetivo Específico 1</u>** del referido plan, se ha elaborado el **<u>Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la</u>** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | **pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Mejorar servicio de call center para una oportuna atención a usuarios/as, personas autorizadas de cobro, aliados (OMAPED, OREDIS) y ciudadanos/as".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que la Sra. KARLA VIOLETA PEREZ VENTO, actualmente tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| CASO N° 0029-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA<br>LIMA<br>PUEBLO LIBRE | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **FUNDADO**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y | Frente a la alerta, el responsable regional de la CTVC realizó la entrevista a la Sra. Milena Castro Mori, madre de la menor M.D.J.C.C. con número de DNI 61464880, usuario/a del programa Contigo, menciona en el **punto crítico** *"(…) refiere que, durante los últimos 4 meses el personal de la OMAPED de la Municipalidad y el Programa Contigo NO se comunicaron con ella para verificar si cobró la pensión no contributiva".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>En esa línea, el Programa en el marco de sus competencias y de acuerdo a una demanda |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | adicional presupuestal asignada, se ejecutó mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva N°000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 30 de setiembre de 2021**, se aprueba el *"Plan de monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO - 2021"*, teniendo una cobertura Geográfica en 6 regiones, 19 distritos: Amazonas, Cajamarca, Lima, Callao, Piura y Tumbes. Cabe mencionar que el tamaño de la muestra para el año 2021 fue de 398 usuarios/as.<br><br>Teniendo como resultado 398 encuestas aplicadas, alcanzando a aplicar 111 (27.9%) encuestas a los usuarios/as y 287 (72.1%) encuestas a autorizados y/o cuidadores.<br><br>Es importante precisar que, de acuerdo con los resultados del proceso de monitoreo 2021, la mayoría de usuarios percibe que la pensión no contributiva ha mejorado su bienestar (económico, emocional, de salud, accesibilidad física, comunicaciones, información, etc.), utilizando la pensión no contributiva para realizar el pago de sus necesidades básicas como |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | alimentación, salud, limpieza y aseo, sin embargo, aún hay usuarios/as y autorizados/as que mantienen una cultura de ahorro que les permita la compra equipos de apoyo o realizar acondicionamientos en el hogar para mejorar la habitabilidad y accesibilidad del usuario/a.<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos:<br>• **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo.<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Mejorar servicio de call center para una oportuna atención a usuarios/as, personas autorizadas de cobro, aliados (OMAPED, OREDIS) y ciudadanos/as".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que la Sra. KARLA VIOLETA PEREZ VENTO, actualmente tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |
| CASO N° 0030-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA<br>LIMA<br>PUEBLO LIBRE | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **FUNDADO**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 | Frente a la alerta, el responsable regional de la CTVC realizó la entrevista a la Sra. Dora Mendoza Sullca, con número de DNI 07975466, usuario/a del programa Contigo, menciona en el **punto crítico** *"(…) refiere que, durante los últimos 4 meses el personal de la OMAPED de la Municipalidad y el Programa Contigo NO se* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | *comunicaron con ella para verificar si cobró la pensión no contributiva".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>En esa línea, el Programa en el marco de sus competencias y de acuerdo a una demanda adicional presupuestal asignada, se ejecutó mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva N°000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 30 de setiembre de 2021**, se aprueba el *"Plan de monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO - 2021"*, teniendo una cobertura Geográfica en 6 regiones, 19 distritos: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Amazonas, Cajamarca, Lima, Callao, Piura y Tumbes. Cabe mencionar que el tamaño de la muestra para el año 2021 fue de 398 usuarios/as.<br><br>Teniendo como resultado 398 encuestas aplicadas, alcanzando a aplicar 111 (27.9%) encuestas a los usuarios/as y 287 (72.1%) encuestas a autorizados y/o cuidadores.<br><br>Es importante precisar que, de acuerdo con los resultados del proceso de monitoreo 2021, la mayoría de usuarios percibe que la pensión no contributiva ha mejorado su bienestar (económico, emocional, de salud, accesibilidad física, comunicaciones, información, etc.), utilizando la pensión no contributiva para realizar el pago de sus necesidades básicas como alimentación, salud, limpieza y aseo, sin embargo, aún hay usuarios/as y autorizados/as que mantienen una cultura de ahorro que les permita la compra equipos de apoyo o realizar acondicionamientos en el hogar para mejorar la habitabilidad y accesibilidad del usuario/a. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos:<br>• **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo.<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**<u>Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.</u>**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Mejorar servicio de call center para una oportuna atención a usuarios/as, personas autorizadas de cobro, aliados (OMAPED, OREDIS) y ciudadanos/as".* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que la Sra. KARLA VIOLETA PEREZ VENTO, actualmente tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |
| CASO N° 0031-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA<br>LIMA<br>PUEBLO LIBRE | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **<u>FUNDADO</u>**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de | Frente a la alerta, el responsable regional de la CTVC realizó la entrevista a la Sra. Maritza Torres Pezo, madre de Mauricio Rosas Torres con número de DNI 70831860, usuario/a del programa Contigo, menciona en el **punto crítico** *"(…) refiere que, durante los últimos 4 meses el personal de la OMAPED de la Municipalidad y el Programa Contigo NO se comunicaron con ella para verificar si cobró la pensión no contributiva".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | Mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>En esa línea, el Programa en el marco de sus competencias y de acuerdo a una demanda adicional presupuestal asignada, se ejecutó mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva N°000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 30 de setiembre de 2021**, se aprueba el *"Plan de monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO - 2021"*, teniendo una cobertura Geográfica en 6 regiones, 19 distritos: Amazonas, Cajamarca, Lima, Callao, Piura y Tumbes. Cabe mencionar que el tamaño de la muestra para el año 2021 fue de 398 usuarios/as. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Teniendo como resultado 398 encuestas aplicadas, alcanzando a aplicar 111 (27.9%) encuestas a los usuarios/as y 287 (72.1%) encuestas a autorizados y/o cuidadores.<br><br>Es importante precisar que, de acuerdo con los resultados del proceso de monitoreo 2021, la mayoría de usuarios percibe que la pensión no contributiva ha mejorado su bienestar (económico, emocional, de salud, accesibilidad física, comunicaciones, información, etc.), utilizando la pensión no contributiva para realizar el pago de sus necesidades básicas como alimentación, salud, limpieza y aseo, sin embargo, aún hay usuarios/as y autorizados/as que mantienen una cultura de ahorro que les permita la compra equipos de apoyo o realizar acondicionamientos en el hogar para mejorar la habitabilidad y accesibilidad del usuario/a.<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el “Plan N° 06-2022- |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos:<br>• **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo.<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**<u>Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.</u>**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Mejorar servicio de call center para una oportuna atención a usuarios/as, personas autorizadas de cobro, aliados (OMAPED, OREDIS) y ciudadanos/as".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que la Sra. KARLA VIOLETA PEREZ VENTO, actualmente |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |
| CASO N° 0032-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA<br>LIMA<br>JESUS MARIA | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **<u>FUNDADO</u>**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **<u>actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,</u>** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los | Frente a la alerta, el responsable regional de la CTVC realizó la entrevista al Sr. Celso Víctor Arana Vela, Responsable de OMAPED del distrito de Jesús María, con número de DNI 08406204, menciona en el **punto crítico** *"(…) refiere que, indica que no han realizado el seguimiento ni monitoreo en los últimos 4 meses, señala que si hubiera alguna queja el usuario se acerca a la oficina".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **<u>a la fecha carece de Unidades Territoriales</u>**, lo que impide la |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>En esa línea, el Programa en el marco de sus competencias y de acuerdo a una demanda adicional presupuestal asignada, se ejecutó mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva N°000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 30 de setiembre de 2021**, se aprueba el *"Plan de monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO - 2021"*, teniendo una cobertura Geográfica en 6 regiones, 19 distritos: Amazonas, Cajamarca, Lima, Callao, Piura y Tumbes. Cabe mencionar que el tamaño de la muestra para el año 2021 fue de 398 usuarios/as.<br><br>Teniendo como resultado 398 encuestas aplicadas, alcanzando a aplicar 111 (27.9%) encuestas a los usuarios/as y 287 (72.1%) encuestas a autorizados y/o cuidadores. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Es importante precisar que, de acuerdo con los resultados del proceso de monitoreo 2021, la mayoría de usuarios percibe que la pensión no contributiva ha mejorado su bienestar (económico, emocional, de salud, accesibilidad física, comunicaciones, información, etc.), utilizando la pensión no contributiva para realizar el pago de sus necesidades básicas como alimentación, salud, limpieza y aseo, sin embargo, aún hay usuarios/as y autorizados/as que mantienen una cultura de ahorro que les permita la compra equipos de apoyo o realizar acondicionamientos en el hogar para mejorar la habitabilidad y accesibilidad del usuario/a.<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | **Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Fortalecer la articulación y acompañamiento a los responsables de OMAPED para que conozcan a cabalidad los servicios, trámites y procedimientos que brinda el programa Contigo".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que el Sr. CELSO VICTOR ARANA VELA, actualmente |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |
| CASO N° 0033-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA<br>LIMA<br>LIMA | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **FUNDADO**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los | Frente a la alerta, el responsable regional de la CTVC realizó la entrevista a la Sra. Paloma Sayuri Fujishima Arteaga, Responsable de OMAPED del distrito de Lima, con número de DNI 42528727, menciona en el **punto crítico** *"(…) refiere que, indica que no han realizado el seguimiento ni monitoreo en los últimos 4 meses, señala que si hubiera alguna queja el usuario se acerca a la oficina".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>En esa línea, el Programa en el marco de sus competencias y de acuerdo a una demanda adicional presupuestal asignada, se ejecutó mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva N°000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 30 de setiembre de 2021**, se aprueba el *"Plan de monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO - 2021"*, teniendo una cobertura Geográfica en 6 regiones, 19 distritos: Amazonas, Cajamarca, Lima, Callao, Piura y Tumbes. Cabe mencionar que el tamaño de la muestra para el año 2021 fue de 398 usuarios/as.<br><br>Teniendo como resultado 398 encuestas aplicadas, alcanzando a aplicar 111 (27.9%) encuestas a los usuarios/as y 287 (72.1%) encuestas a autorizados y/o cuidadores. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Es importante precisar que, de acuerdo con los resultados del proceso de monitoreo 2021, la mayoría de usuarios percibe que la pensión no contributiva ha mejorado su bienestar (económico, emocional, de salud, accesibilidad física, comunicaciones, información, etc.), utilizando la pensión no contributiva para realizar el pago de sus necesidades básicas como alimentación, salud, limpieza y aseo, sin embargo, aún hay usuarios/as y autorizados/as que mantienen una cultura de ahorro que les permita la compra equipos de apoyo o realizar acondicionamientos en el hogar para mejorar la habitabilidad y accesibilidad del usuario/a.<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | **Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Establecer estrategias de acompañamiento y articulación con OMAPED para promover espacios donde se brinden servicios complementarios especializados a fin de contribuir con la calidad de vida de los usuarios/as".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que el Sr. WALTER CARRASCAL MEGO, actualmente |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |
| CASO N° 0034-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA<br>LIMA<br>SAN JUAN DE LURIGANCHO | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **<u>FUNDADO</u>**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **<u>actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,</u>** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los | Frente a la alerta, el vicepresidente de la CTVC realizó la entrevista al Sr. Manuel Sandoval Sánchez, con número de DNI 02644617, usuario/a del programa Contigo, menciona en el **punto crítico** *"(…) indica que no han realizado el seguimiento ni monitoreo en los últimos 4 meses, señala que si hubiera alguna queja el usuario se acerca a la oficina".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **<u>a la fecha carece de Unidades Territoriales</u>**, lo que impide la implementación de las acciones de |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>En esa línea, el Programa en el marco de sus competencias y de acuerdo a una demanda adicional presupuestal asignada, se ejecutó mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva N°000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 30 de setiembre de 2021**, se aprueba el *"Plan de monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO - 2021"*, teniendo una cobertura Geográfica en 6 regiones, 19 distritos: Amazonas, Cajamarca, Lima, Callao, Piura y Tumbes. Cabe mencionar que el tamaño de la muestra para el año 2021 fue de 398 usuarios/as.<br><br>Teniendo como resultado 398 encuestas aplicadas, alcanzando a aplicar 111 (27.9%) encuestas a los usuarios/as y 287 (72.1%) encuestas a autorizados y/o cuidadores.<br><br>Es importante precisar que, de acuerdo con los resultados del proceso de monitoreo 2021, la |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | mayoría de usuarios percibe que la pensión no contributiva ha mejorado su bienestar (económico, emocional, de salud, accesibilidad física, comunicaciones, información, etc.), utilizando la pensión no contributiva para realizar el pago de sus necesidades básicas como alimentación, salud, limpieza y aseo, sin embargo, aún hay usuarios/as y autorizados/as que mantienen una cultura de ahorro que les permita la compra equipos de apoyo o realizar acondicionamientos en el hogar para mejorar la habitabilidad y accesibilidad del usuario/a.<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos:<br>• **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben</u>** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | **<u>del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo.<br><br>Por lo que, en el marco del **<u>Objetivo Específico 1</u>** del referido plan, se ha elaborado el **<u>Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los</u>** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | **servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Reforzar la sensibilización a la OMAPED para una oportuna atención de consultas que realizan los usuarios/as, personas autorizadas de cobro, aliados y ciudadanos/as en general.".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Sin embargo, se verifica en ellos registros de asistencias, que el distrito de San Juan de Lurigancho no ha participado de las capacitaciones o asistencias técnicas realizadas.<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746). |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Por consiguiente, se ha verificado que el responsable de la OMAPED, actualmente NO tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |
| CASO N° 0035-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA<br>LIMA<br>SAN JUAN DE LURIGANCHO | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **<u>FUNDADO</u>**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **<u>actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,</u>** ni | Frente a la alerta, el vicepresidente de la CTVC realizó la entrevista al Sr. Eleazar Cotrina Pasquel, con número de DNI 02644617, usuario/a del programa Contigo, menciona en el **punto crítico** *"(…) refiere que, durante los últimos 4 meses el personal de la OMAPED de la Municipalidad y el Programa Contigo NO se comunicaron con ella para verificar si cobró la pensión no contributiva".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>En esa línea, el Programa en el marco de sus competencias y de acuerdo a una demanda adicional presupuestal asignada, se ejecutó mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva N°000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 30 de setiembre de 2021**, se aprueba el *"Plan de monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO - 2021"*, teniendo una cobertura Geográfica en 6 regiones, 19 distritos: Amazonas, Cajamarca, Lima, Callao, Piura y Tumbes. Cabe mencionar que el tamaño de la muestra para el año 2021 fue de 398 usuarios/as.<br><br>Teniendo como resultado 398 encuestas aplicadas, alcanzando a aplicar 111 (27.9%) encuestas a los usuarios/as y 287 (72.1%) encuestas a autorizados y/o cuidadores. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Es importante precisar que, de acuerdo con los resultados del proceso de monitoreo 2021, la mayoría de usuarios percibe que la pensión no contributiva ha mejorado su bienestar (económico, emocional, de salud, accesibilidad física, comunicaciones, información, etc.), utilizando la pensión no contributiva para realizar el pago de sus necesidades básicas como alimentación, salud, limpieza y aseo, sin embargo, aún hay usuarios/as y autorizados/as que mantienen una cultura de ahorro que les permita la compra equipos de apoyo o realizar acondicionamientos en el hogar para mejorar la habitabilidad y accesibilidad del usuario/a.<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | **Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Reforzar la sensibilización a la OMAPED para una oportuna atención de consultas que realizan los usuarios/as, personas autorizadas de cobro, aliados y ciudadanos/as en general.".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Sin embargo, se verifica en ellos registros de asistencias, que el distrito de San Juan de Lurigancho no ha participado de las capacitaciones o asistencias técnicas realizadas.<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que el responsable de la OMAPED, actualmente NO tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |
| CASO N° 0036-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA<br>LIMA<br>SAN JUAN DE LURIGANCHO | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **<u>FUNDADO</u>**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de | Frente a la alerta, el presidente de la CTVC realizó la entrevista a la Sra. Justina Jacome Huanachin, madre de Diego Mario López Jacome, con número de DNI 74820396, usuario/a del programa Contigo, menciona en el **punto crítico** *"(…) refiere que, durante los últimos 4 meses el personal de la OMAPED de la Municipalidad y el Programa Contigo NO se comunicaron con ella para verificar si cobró la pensión no contributiva".* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>En esa línea, el Programa en el marco de sus competencias y de acuerdo a una demanda adicional presupuestal asignada, se ejecutó mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva N°000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 30 de setiembre de 2021**, se aprueba el *"Plan de monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO - 2021"*, teniendo una cobertura Geográfica en 6 regiones, 19 distritos: Amazonas, Cajamarca, Lima, Callao, Piura y Tumbes. Cabe mencionar que el tamaño de la muestra para el año 2021 fue de 398 usuarios/as. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Teniendo como resultado 398 encuestas aplicadas, alcanzando a aplicar 111 (27.9%) encuestas a los usuarios/as y 287 (72.1%) encuestas a autorizados y/o cuidadores.<br><br>Es importante precisar que, de acuerdo con los resultados del proceso de monitoreo 2021, la mayoría de usuarios percibe que la pensión no contributiva ha mejorado su bienestar (económico, emocional, de salud, accesibilidad física, comunicaciones, información, etc.), utilizando la pensión no contributiva para realizar el pago de sus necesidades básicas como alimentación, salud, limpieza y aseo, sin embargo, aún hay usuarios/as y autorizados/as que mantienen una cultura de ahorro que les permita la compra equipos de apoyo o realizar acondicionamientos en el hogar para mejorar la habitabilidad y accesibilidad del usuario/a.<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | **2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos:<br>• **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo.<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**<u>Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.</u>**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Reforzar la sensibilización a la OMAPED para una oportuna atención de consultas que realizan los usuarios/as, personas autorizadas de cobro, aliados y ciudadanos/as en general.".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a* ***servicios complementarios*** *de los usuarios/as".* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Sin embargo, se verifica en ellos registros de asistencias, que el distrito de San Juan de Lurigancho no ha participado de las capacitaciones o asistencias técnicas realizadas.<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que el responsable de la OMAPED, actualmente NO tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |
| CASO N° 0037-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA<br>LIMA<br>SAN JUAN DE LURIGANCHO | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **<u>FUNDADO</u>**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con | Frente a la alerta, el presidente de la CTVC realizó la entrevista a la Sra. Yenny Porras Baldeon, madre del menor E.E.M.P., con número de DNI 72399785, usuario/a del programa Contigo, menciona en el **punto crítico** *"(…) refiere que, durante los últimos 4 meses el personal de la OMAPED de la Municipalidad y el Programa Contigo NO se comunicaron con ella para verificar si cobró la pensión no contributiva".* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>En esa línea, el Programa en el marco de sus competencias y de acuerdo a una demanda adicional presupuestal asignada, se ejecutó mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva N°000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 30 de setiembre de 2021**, se aprueba el *"Plan de monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO - 2021"*, teniendo una cobertura Geográfica en 6 regiones, 19 distritos: Amazonas, Cajamarca, Lima, Callao, Piura y |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Tumbes. Cabe mencionar que el tamaño de la muestra para el año 2021 fue de 398 usuarios/as.<br><br>Teniendo como resultado 398 encuestas aplicadas, alcanzando a aplicar 111 (27.9%) encuestas a los usuarios/as y 287 (72.1%) encuestas a autorizados y/o cuidadores.<br><br>Es importante precisar que, de acuerdo con los resultados del proceso de monitoreo 2021, la mayoría de usuarios percibe que la pensión no contributiva ha mejorado su bienestar (económico, emocional, de salud, accesibilidad física, comunicaciones, información, etc.), utilizando la pensión no contributiva para realizar el pago de sus necesidades básicas como alimentación, salud, limpieza y aseo, sin embargo, aún hay usuarios/as y autorizados/as que mantienen una cultura de ahorro que les permita la compra equipos de apoyo o realizar acondicionamientos en el hogar para mejorar la habitabilidad y accesibilidad del usuario/a. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos:<br>• **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo.<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**<u>Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.</u>**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Reforzar la sensibilización a la OMAPED para una oportuna atención de consultas que realizan los usuarios/as, personas autorizadas de cobro, aliados y ciudadanos/as en general.".* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Sin embargo, se verifica en ellos registros de asistencias, que el distrito de San Juan de Lurigancho no ha participado de las capacitaciones o asistencias técnicas realizadas. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que el responsable de la OMAPED, actualmente NO tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |
| CASO N° 0038-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA<br>LIMA<br>SAN JUAN DE LURIGANCHO | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **<u>FUNDADO</u>**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 | Frente a la alerta, el presidente de la CTVC realizó la entrevista a la Sra. Carmen Rosa Gutiérrez León, madre de Melina Marilyn Quispe Gutiérrez con número de DNI 75149685, usuario/a del programa Contigo, menciona en el **punto crítico** *"(…)refiere que, durante los últimos 4 meses el personal de la OMAPED de la* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | *Municipalidad y el Programa Contigo NO se comunicaron con ella para verificar si cobró la pensión no contributiva".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>En esa línea, el Programa en el marco de sus competencias y de acuerdo a una demanda adicional presupuestal asignada, se ejecutó mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva N°000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 30 de setiembre de 2021**, se aprueba el *"Plan de monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO - 2021"*, teniendo una |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | cobertura Geográfica en 6 regiones, 19 distritos: Amazonas, Cajamarca, Lima, Callao, Piura y Tumbes. Cabe mencionar que el tamaño de la muestra para el año 2021 fue de 398 usuarios/as.<br><br>Teniendo como resultado 398 encuestas aplicadas, alcanzando a aplicar 111 (27.9%) encuestas a los usuarios/as y 287 (72.1%) encuestas a autorizados y/o cuidadores.<br><br>Es importante precisar que, de acuerdo con los resultados del proceso de monitoreo 2021, la mayoría de usuarios percibe que la pensión no contributiva ha mejorado su bienestar (económico, emocional, de salud, accesibilidad física, comunicaciones, información, etc.), utilizando la pensión no contributiva para realizar el pago de sus necesidades básicas como alimentación, salud, limpieza y aseo, sin embargo, aún hay usuarios/as y autorizados/as que mantienen una cultura de ahorro que les permita la compra equipos de apoyo o realizar acondicionamientos en el hogar para mejorar la habitabilidad y accesibilidad del usuario/a. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos:<br>• **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo.<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**<u>Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.</u>**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Fortalecer la articulación para garantizar el seguimiento y monitoreo a los usuarios/as a e informar clara y oportunamente a través de las intervenciones planteadas por el programa a los usuarios a fin* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *de identificar situaciones que afectan y/o incrementan la vulnerabilidad, por ejemplo, cobro incompleto de los usuarios/as".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Sin embargo, se verifica en ellos registros de asistencias, que el distrito de San Juan de |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Lurigancho no ha participado de las capacitaciones o asistencias técnicas realizadas.<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que el responsable de la OMAPED, actualmente NO tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| CASO N° 0039-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA LIMA SAN JUAN DE LURIGANCHO | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **FUNDADO**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y | Frente a la alerta, el presidente de la CTVC realizó la entrevista a la Sra. Carmen Rosa Gutiérrez León, madre de R.A.Q.G. con número de DNI 78962686, usuario/a del programa Contigo, menciona en el **punto crítico** *"(…) refiere que, durante los últimos 4 meses el personal de la OMAPED de la Municipalidad y el Programa Contigo NO se comunicaron con ella para verificar si cobró la pensión no contributiva".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>En esa línea, el Programa en el marco de sus competencias y de acuerdo a una demanda |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | adicional presupuestal asignada, se ejecutó mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva N°000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 30 de setiembre de 2021**, se aprueba el *"Plan de monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO - 2021"*, teniendo una cobertura Geográfica en 6 regiones, 19 distritos: Amazonas, Cajamarca, Lima, Callao, Piura y Tumbes. Cabe mencionar que el tamaño de la muestra para el año 2021 fue de 398 usuarios/as.<br><br>Teniendo como resultado 398 encuestas aplicadas, alcanzando a aplicar 111 (27.9%) encuestas a los usuarios/as y 287 (72.1%) encuestas a autorizados y/o cuidadores.<br><br>Es importante precisar que, de acuerdo con los resultados del proceso de monitoreo 2021, la mayoría de usuarios percibe que la pensión no contributiva ha mejorado su bienestar (económico, emocional, de salud, accesibilidad física, comunicaciones, información, etc.), utilizando la pensión no contributiva para realizar el pago de sus necesidades básicas como |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | alimentación, salud, limpieza y aseo, sin embargo, aún hay usuarios/as y autorizados/as que mantienen una cultura de ahorro que les permita la compra equipos de apoyo o realizar acondicionamientos en el hogar para mejorar la habitabilidad y accesibilidad del usuario/a.<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos:<br>• **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo.<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Fortalecer la articulación para garantizar el seguimiento y monitoreo a los usuarios/as a e informar clara y oportunamente a través de las intervenciones planteadas por el programa a los usuarios a fin de identificar situaciones que afectan y/o incrementan la vulnerabilidad, por ejemplo, cobro incompleto de los usuarios/as".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Sin embargo, se verifica en ellos registros de asistencias, que el distrito de San Juan de Lurigancho no ha participado de las capacitaciones o asistencias técnicas realizadas.<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que el responsable de la OMAPED, actualmente NO tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |
| CASO N° 0040-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA LIMA SAN JUAN DE LURIGANCHO | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **<u>FUNDADO</u>**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **<u>actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,</u>** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de | Frente a la alerta, el fiscal de la CTVC realizó la entrevista al Sr. Cesar Augusto Piñas Cerrón, hermano de Rosa Carmela Galván Cerrón, con número de DNI 10360966, usuario/a del programa Contigo, menciona en el **punto crítico** *"(…) refiere que, durante los últimos 4 meses el personal de la OMAPED de la Municipalidad y el Programa Contigo NO se comunicaron con ella para verificar si cobró la pensión no contributiva".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **<u>a la fecha carece de Unidades Territoriales</u>**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>En esa línea, el Programa en el marco de sus competencias y de acuerdo a una demanda adicional presupuestal asignada, se ejecutó mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva N°000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 30 de setiembre de 2021**, se aprueba el *"Plan de monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO - 2021"*, teniendo una cobertura Geográfica en 6 regiones, 19 distritos: Amazonas, Cajamarca, Lima, Callao, Piura y Tumbes. Cabe mencionar que el tamaño de la muestra para el año 2021 fue de 398 usuarios/as.<br><br>Teniendo como resultado 398 encuestas aplicadas, alcanzando a aplicar 111 (27.9%) encuestas a los usuarios/as y 287 (72.1%) encuestas a autorizados y/o cuidadores.<br><br>Es importante precisar que, de acuerdo con los resultados del proceso de monitoreo 2021, la mayoría de usuarios percibe que la pensión no |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | contributiva ha mejorado su bienestar (económico, emocional, de salud, accesibilidad física, comunicaciones, información, etc.), utilizando la pensión no contributiva para realizar el pago de sus necesidades básicas como alimentación, salud, limpieza y aseo, sin embargo, aún hay usuarios/as y autorizados/as que mantienen una cultura de ahorro que les permita la compra equipos de apoyo o realizar acondicionamientos en el hogar para mejorar la habitabilidad y accesibilidad del usuario/a.<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos:<br>• **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de</u>** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | **<u>contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo.<br><br>Por lo que, en el marco del **<u>Objetivo Específico 1</u>** del referido plan, se ha elaborado el **<u>Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la</u>** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | **pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Fortalecer la articulación para garantizar el seguimiento y monitoreo a los usuarios/as a e informar clara y oportunamente a través de las intervenciones planteadas por el programa a los usuarios a fin de identificar situaciones que afectan y/o incrementan la vulnerabilidad, por ejemplo, cobro incompleto de los usuarios/as".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Sin embargo, se verifica en ellos registros de asistencias, que el distrito de San Juan de Lurigancho no ha participado de las capacitaciones o asistencias técnicas realizadas.<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746). |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Por consiguiente, se ha verificado que el responsable de la OMAPED, actualmente NO tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |
| CASO N° 0041-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA<br>LIMA<br>SAN JUAN DE LURIGANCHO | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **<u>FUNDADO</u>**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **<u>actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,</u>** ni | Frente a la alerta, el fiscal de la CTVC realizó la entrevista a la Sra. Nora Panduro Napuche, madre de Noris Tello Panduro, con número de DNI 10445596, usuario/a del programa Contigo, menciona en el **punto crítico** *"(…) refiere que, durante los últimos 4 meses el personal de la OMAPED de la Municipalidad y el Programa Contigo NO se comunicaron con ella para verificar si cobró la pensión no contributiva".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>En esa línea, el Programa en el marco de sus competencias y de acuerdo a una demanda adicional presupuestal asignada, se ejecutó mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva N°000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 30 de setiembre de 2021**, se aprueba el *"Plan de monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO - 2021"*, teniendo una cobertura Geográfica en 6 regiones, 19 distritos: Amazonas, Cajamarca, Lima, Callao, Piura y Tumbes. Cabe mencionar que el tamaño de la muestra para el año 2021 fue de 398 usuarios/as.<br><br>Teniendo como resultado 398 encuestas aplicadas, alcanzando a aplicar 111 (27.9%) encuestas a los usuarios/as y 287 (72.1%) encuestas a autorizados y/o cuidadores. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Es importante precisar que, de acuerdo con los resultados del proceso de monitoreo 2021, la mayoría de usuarios percibe que la pensión no contributiva ha mejorado su bienestar (económico, emocional, de salud, accesibilidad física, comunicaciones, información, etc.), utilizando la pensión no contributiva para realizar el pago de sus necesidades básicas como alimentación, salud, limpieza y aseo, sin embargo, aún hay usuarios/as y autorizados/as que mantienen una cultura de ahorro que les permita la compra equipos de apoyo o realizar acondicionamientos en el hogar para mejorar la habitabilidad y accesibilidad del usuario/a.<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | **Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Fortalecer la articulación para garantizar el seguimiento y monitoreo a los usuarios/as a e informar clara y oportunamente a través de las intervenciones planteadas por el programa a los usuarios a fin de identificar situaciones que afectan y/o incrementan la vulnerabilidad, por ejemplo, cobro incompleto de los usuarios/as".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Sin embargo, se verifica en ellos registros de asistencias, que el distrito de San Juan de Lurigancho no ha participado de las capacitaciones o asistencias técnicas realizadas.<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que el responsable de la OMAPED, actualmente NO tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |
| CASO N° 0042-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA LIMA INDEPENDENCIA | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **FUNDADO**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS- | Frente a la alerta, el responsable de campo de la CTVC realizó la entrevista a la usuaria Sra. Mercedes Josefina Aroni Bautista de Cajavilca, identificada con DNI N° 08676779, menciona en el **punto crítico** *"(…) manifestó no haber tendido comunicación con la OMAPED o con el Programa CONTIGO desde hace más de 1 año en relación al cobro de su pensión; de hecho, mencionó una situación de maltrato en el último periodo de cobro y no sabía a quién comunicar".* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>En esa línea, el Programa en el marco de sus competencias y de acuerdo a una demanda adicional presupuestal asignada, se ejecutó mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva N°000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 30 de setiembre de 2021**, se aprueba el *"Plan de monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO - 2021"*, teniendo una cobertura Geográfica en 6 regiones, 19 distritos: Amazonas, Cajamarca, Lima, Callao, Piura y Tumbes. Cabe mencionar que el tamaño de la muestra para el año 2021 fue de 398 usuarios/as. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Teniendo como resultado 398 encuestas aplicadas, alcanzando a aplicar 111 (27.9%) encuestas a los usuarios/as y 287 (72.1%) encuestas a autorizados y/o cuidadores.<br><br>Es importante precisar que, de acuerdo con los resultados del proceso de monitoreo 2021, la mayoría de usuarios percibe que la pensión no contributiva ha mejorado su bienestar (económico, emocional, de salud, accesibilidad física, comunicaciones, información, etc.), utilizando la pensión no contributiva para realizar el pago de sus necesidades básicas como alimentación, salud, limpieza y aseo, sin embargo, aún hay usuarios/as y autorizados/as que mantienen una cultura de ahorro que les permita la compra equipos de apoyo o realizar acondicionamientos en el hogar para mejorar la habitabilidad y accesibilidad del usuario/a.<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | **2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos:<br>• **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo.<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**<u>Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.</u>**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Verificar el caso a la brevedad e informar las acciones implementadas y destinadas a la solución del hecho alertado en el presente caso".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Sin embargo, se verifica en ellos registros de asistencias, que el distrito de Independencia no ha participado de las capacitaciones o asistencias técnicas realizadas.<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que la Sra. MANUELA MILAGROS GUTIERREZ REYES, actualmente tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |
| CASO N° 0043-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA LIMA INDEPENDENCIA | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **<u>FUNDADO</u>**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS- | Frente a la alerta, el responsable de campo de la CTVC realizó la entrevista al usuario, Sr. Carlos Augusto Rojas Rodríguez identificado con DNI N° 06205628, menciona en el **punto crítico** *"(…) manifestó no haber tendido comunicación con la OMAPED o con el Programa CONTIGO desde hace tiempo, indicó que si tiene alguna duda se tiene que acercar a las oficinas de la OMAPED. Mencionó, además, que nadie le ha mencionado sobre sus derechos o su rol en la comunidad y/o familia".* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | *"Según lo descrito, no estaría en concordancia con lo mencionado en el "Plan de Monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO-2021" aprobada por la RDE 000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE (…)".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>En esa línea, el Programa en el marco de sus competencias y de acuerdo a una demanda adicional presupuestal asignada, se ejecutó mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva N°000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 30 de setiembre de 2021**, se aprueba el *"Plan de* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO - 2021"*, teniendo una cobertura Geográfica en 6 regiones, 19 distritos: Amazonas, Cajamarca, Lima, Callao, Piura y Tumbes. Cabe mencionar que el tamaño de la muestra para el año 2021 fue de 398 usuarios/as.<br><br>Teniendo como resultado 398 encuestas aplicadas, alcanzando a aplicar 111 (27.9%) encuestas a los usuarios/as y 287 (72.1%) encuestas a autorizados y/o cuidadores.<br><br>Es importante precisar que, de acuerdo con los resultados del proceso de monitoreo 2021, la mayoría de usuarios percibe que la pensión no contributiva ha mejorado su bienestar (económico, emocional, de salud, accesibilidad física, comunicaciones, información, etc.), utilizando la pensión no contributiva para realizar el pago de sus necesidades básicas como alimentación, salud, limpieza y aseo, sin embargo, aún hay usuarios/as y autorizados/as que mantienen una cultura de ahorro que les permita la compra equipos de apoyo o realizar |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | acondicionamientos en el hogar para mejorar la habitabilidad y accesibilidad del usuario/a.<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos:<br>• **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo.<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Verificar el caso a la brevedad e informar las acciones implementadas* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *y destinadas a la solución del hecho alertado en el presente caso".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Sin embargo, se verifica en ellos registros de asistencias, que el distrito de Independencia no |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | ha participado de las capacitaciones o asistencias técnicas realizadas.<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que la Sra. MANUELA MILAGROS GUTIERREZ REYES, actualmente tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| CASO N° 0044-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA LIMA INDEPENDENCIA | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **FUNDADO**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y | Frente a la alerta, el responsable de campo de la CTVC realizó la entrevista al Sr. José Jorge Santos Miranda, con número de DNI 06453874, persona autorizada para el cobro de la usuaria Laura Caballero Cabrera con DNI N° 06454863, menciona en el **punto crítico** *"(…) manifestó no haber tendido comunicación con la OMAPED o con el Programa CONTIGO por más de 6 meses, dijo no conocer sobre el Plan de Inclusión Familiar y que nadie le ha mencionado sobre sus derechos o su rol en la comunidad".*<br>*"Según lo descrito, no estaría en concordancia con lo mencionado en el "Plan de Monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO-2021" aprobada por la RDE 000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE (…)".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos:<br>• **OE1: Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo.<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Verificar el caso a la* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *brevedad e informar las acciones implementadas y destinadas a la solución de los puntos críticos alertados en el presente caso, a fin de garantizar el cumplimiento a los Principios y estándares ofrecidos por el Programa Contigo".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Sin embargo, se verifica en ellos registros de asistencias, que el distrito de Independencia no ha participado de las capacitaciones o asistencias técnicas realizadas.<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que la Sra. MANUELA MILAGROS GUTIERREZ REYES, actualmente tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| CASO N° 0045-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA LIMA INDEPENDENCIA | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **FUNDADO**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y | Frente a la alerta, el responsable de campo de la CTVC realizó la entrevista a la Sra. Cliseria Paula Alvarado Lustre identificada con DNI N° 41545218, madre y persona autorizada para el cobro de la usuaria del programa de iniciales E.F.C.A identificada con DNI N° 60829900, menciona en el **punto crítico** *"(…) quien reside en el distrito de Independencia, manifestó no haber tendido comunicación con la OMAPED o con el Programa CONTIGO desde hace meses, dijo no conocer sobre el Plan de Inclusión Familiar y no haber recibido servicios complementarios de ningún tipo".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento*** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | ***2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos:<br>• **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | En esa línea, se menciona en el punto crítico, *dijo no conocer sobre el Plan de Inclusión Familiar y no haber recibido servicios complementarios de ningún tipo (…)".*<br><br>Sin embargo, mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 2** del referido plan, contamos con intervenciones para el acompañamiento remoto y presencial, siendo los siguientes:<br><br>**PILOTO APRENDO CONTIGO,** que permite implementar el acompañamiento presencia y se focaliza en tres zonas, siendo estas: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • Distrito de Napo, provincia de Maynas, departamento de Loreto.<br>• Distrito de Zorritos, provincia de Contralmirante Villar, departamento de Tumbes.<br>• Distrito de Bambamarca, provincia de Hualgayoc, departamento de Cajamarca.<br><br>**PILOTO INCLUSIÓN PRODUCTIVA**, orientada a promover la incorporación de las PcDS usuarios/as del Programa CONTIGO en iniciativas productivas con la finalidad de promover su reconocimiento social y su inclusión en la cadena productiva. Así como la formulación y seguimiento del plan de inclusión familiar, se implementa de manera focalizada en tres distritos:<br>• Distrito de Accomarca, provincia de Vilcas Huaman, departamento de Ayacucho.<br>• Distrito de Andabamba, provincia de Acobamba, departamento de Huancavelica. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • Distrito de Chavinillo, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco.<br><br>En el caso también se indica *"Según lo descrito, no estaría en concordancia con lo mencionado en el "Plan de Monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO-2021" aprobada por la RDE 000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE (…)".*<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Fortalecer la articulación para garantizar la cobertura de* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *usuarios/as que cuenten con servicios complementarios para mejorar su calidad de vida".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Sin embargo, se verifica en ellos registros de asistencias, que el distrito de Independencia no |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | ha participado de las capacitaciones o asistencias técnicas realizadas.<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que la Sra. MANUELA MILAGROS GUTIERREZ REYES, actualmente tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| CASO N° 0046-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA LIMA CARABAYLLO | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS.<br><br>2. PROGRAMA/OMAPED/OREDIS NO BRINDA ATENCIÓN A USUARIOS DEL PROGRAMA. | **FUNDADO**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y | Frente a la alerta, el responsable de campo de la CTVC realizó la entrevista a la Sra. Rosa Evelina Alva Roca identificada con DNI N° 43019344, madre y persona autorizada para el cobro de la usuaria del programa de iniciales H.J.V.A identificada con DNI N° 74844265, menciona en el **punto crítico** *"(…) manifestó no haber tendido comunicación con la OMAPED o con el Programa CONTIGO dijo no conocer sobre el Plan de Inclusión Familiar y que nadie le ha mencionado sobre sus derechos o su rol en la comunidad para que su menor hija mejore su calidad de vida y relaciones en su entorno familiar".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento*** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | ***2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos:<br>• **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | En esa línea, se menciona en el punto crítico, *dijo no conocer sobre el Plan de Inclusión Familiar y no haber recibido servicios complementarios de ningún tipo (…)".*<br><br>Sin embargo, mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 2** del referido plan, contamos con intervenciones para el acompañamiento remoto y presencial, siendo los siguientes:<br><br>**PILOTO APRENDO CONTIGO,** que permite implementar el acompañamiento presencia y se focaliza en tres zonas, siendo estas: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • Distrito de Napo, provincia de Maynas, departamento de Loreto.<br>• Distrito de Zorritos, provincia de Contralmirante Villar, departamento de Tumbes.<br>• Distrito de Bambamarca, provincia de Hualgayoc, departamento de Cajamarca.<br><br>**PILOTO INCLUSIÓN PRODUCTIVA**, orientada a promover la incorporación de las PcDS usuarios/as del Programa CONTIGO en iniciativas productivas con la finalidad de promover su reconocimiento social y su inclusión en la cadena productiva. Así como la formulación y seguimiento del plan de inclusión familiar, se implementa de manera focalizada en tres distritos:<br>• Distrito de Accomarca, provincia de Vilcas Huaman, departamento de Ayacucho.<br>• Distrito de Andabamba, provincia de Acobamba, departamento de Huancavelica. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • Distrito de Chavinillo, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco.<br><br>En el caso también se indica *"Según lo descrito, no estaría en concordancia con lo mencionado en el "Plan de Monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO-2021" aprobada por la RDE 000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE (…)".*<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Fortalecer la articulación para garantizar la cobertura de* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *usuarios/as que cuenten con servicios complementarios para mejorar su calidad de vida".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Sin embargo, se verifica en ellos registros de asistencias, que el distrito de Independencia no |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | ha participado de las capacitaciones o asistencias técnicas realizadas.<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que la Sra. ANA LINDA UBILLUS AROSTEGUI, actualmente tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| CASO N° 0047-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA LIMA CARABAYLLO | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS.<br><br>2. PROGRAMA/OMAPED/OREDIS NO BRINDA ATENCIÓN A USUARIOS DEL PROGRAMA. | **FUNDADO**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y | Frente a la alerta, el responsable de campo de la CTVC realizó la entrevista a la Sra. Milagros Celenia Sánchez Chinchay identificada con DNI N° 73476382, usuaria del programa Contigo, menciona en el **1er punto crítico** *"(…) manifestó no haber tendido comunicación con la OMAPED o con el Programa CONTIGO dijo no conocer sobre el Plan de Inclusión Familiar y que nadie le ha mencionado sobre sus derechos o su rol en la comunidad".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos:<br>• **OE1: Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | **pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo.<br><br>En esa línea, se menciona en el punto crítico, *dijo no conocer sobre el Plan de Inclusión Familiar y* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *no haber recibido servicios complementarios de ningún tipo (…)".*<br><br>Sin embargo, mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 2** del referido plan, contamos con intervenciones para el acompañamiento remoto y presencial, siendo los siguientes:<br><br>**PILOTO APRENDO CONTIGO,** que permite implementar el acompañamiento presencia y se focaliza en tres zonas, siendo estas:<br>• Distrito de Napo, provincia de Maynas, departamento de Loreto. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • Distrito de Zorritos, provincia de Contralmirante Villar, departamento de Tumbes.<br>• Distrito de Bambamarca, provincia de Hualgayoc, departamento de Cajamarca.<br><br>**PILOTO INCLUSIÓN PRODUCTIVA**, orientada a promover la incorporación de las PcDS usuarios/as del Programa CONTIGO en iniciativas productivas con la finalidad de promover su reconocimiento social y su inclusión en la cadena productiva. Así como la formulación y seguimiento del plan de inclusión familiar, se implementa de manera focalizada en tres distritos:<br>• Distrito de Accomarca, provincia de Vilcas Huaman, departamento de Ayacucho.<br>• Distrito de Andabamba, provincia de Acobamba, departamento de Huancavelica.<br>• Distrito de Chavinillo, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | En el caso también se indica *"Según lo descrito, no estaría en concordancia con lo mencionado en el "Plan de Monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO-2021" aprobada por la RDE 000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE (…)".*<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, en el **2do punto crítico** menciona que *"(…) manifestó que en los últimos 6 meses no ha recibido ningún tipo de servicio complementario especializado que permita mejorar la calidad de vida. Esta situación podría* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *contravenir el punto 5.14 de la RDE-091-2020-MIDIS-PNPCDS-DE que indica Gestión del Acompañamiento: Conjunto de acciones dirigidas a los/las usuarios/as del Programa, que busca el ejercicio de derechos, autonomía y acceso a servicios complementarios (…)".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Sin embargo, se verifica en ellos registros de asistencias, que el distrito de Independencia no ha participado de las capacitaciones o asistencias técnicas realizadas.<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que la Sra. ANA LINDA UBILLUS AROSTEGUI, actualmente tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| CASO N° 0048-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA LIMA CARABAYLLO | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS.<br><br>2. PROGRAMA/OMAPED/OREDIS NO BRINDA ATENCIÓN A USUARIOS DEL PROGRAMA. | **FUNDADO**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y | Frente a la alerta, el responsable de campo de la CTVC realizó la entrevista a la Sra. Célida Oblitas Chávez identificada con DNI N° 41354857, madre y persona autorizada para el cobro de la usuaria del programa de iniciales J.G.O identificada con DNI N° 71670297, menciona en el **1er punto crítico** *"(…) quien reside en el distrito de Carabayllo, manifestó no haber tendido comunicación con la OMAPED o con el Programa CONTIGO para comunicarle que le correspondía acudir a cobrar este periodo, dijo no conocer sobre el Plan de Inclusión Familiar y que nadie le ha mencionado sobre sus derechos o su rol en la comunidad".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento*** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | ***2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos:<br>• **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | En esa línea, se menciona en el punto crítico, *dijo no conocer sobre el Plan de Inclusión Familiar y no haber recibido servicios complementarios de ningún tipo (…)".*<br><br>Sin embargo, mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 2** del referido plan, contamos con intervenciones para el acompañamiento remoto y presencial, siendo los siguientes:<br><br>**PILOTO APRENDO CONTIGO,** que permite implementar el acompañamiento presencia y se focaliza en tres zonas, siendo estas: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • Distrito de Napo, provincia de Maynas, departamento de Loreto.<br>• Distrito de Zorritos, provincia de Contralmirante Villar, departamento de Tumbes.<br>• Distrito de Bambamarca, provincia de Hualgayoc, departamento de Cajamarca.<br><br>**PILOTO INCLUSIÓN PRODUCTIVA**, orientada a promover la incorporación de las PcDS usuarios/as del Programa CONTIGO en iniciativas productivas con la finalidad de promover su reconocimiento social y su inclusión en la cadena productiva. Así como la formulación y seguimiento del plan de inclusión familiar, se implementa de manera focalizada en tres distritos:<br>• Distrito de Accomarca, provincia de Vilcas Huaman, departamento de Ayacucho.<br>• Distrito de Andabamba, provincia de Acobamba, departamento de Huancavelica. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • Distrito de Chavinillo, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco.<br><br>En el caso también se indica *"Según lo descrito, no estaría en concordancia con lo mencionado en el "Plan de Monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO-2021" aprobada por la RDE 000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE (…)".*<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, en el **2do punto crítico** menciona que *"(…) manifestó que en los últimos 6 meses su menor hija no ha recibido ningún tipo de* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *servicio complementario especializado que permita mejorar la calidad de vida. Esta situación podría contravenir el punto 5.14 de la RDE-091-2020-MIDIS-PNPCDS-DE (…)".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Sin embargo, se verifica en ellos registros de asistencias, que el distrito de Independencia no ha participado de las capacitaciones o asistencias técnicas realizadas.<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que la Sra. ANA LINDA UBILLUS AROSTEGUI, actualmente tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| CASO N° 0049-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA<br>LIMA<br>LOS OLIVOS | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **FUNDADO**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y | Frente a la alerta, el responsable de campo de la CTVC realizó la entrevista a la Sra. Lucía Mayta Apolinario, con número de DNI 07977434, madre y persona autorizada para el cobro de la usuaria de iniciales R.M.Q.M con DNI N° 74010998, menciona en el **punto crítico** *"(…) manifestó no haber tendido comunicación con la OMAPED o con el Programa CONTIGO por más de 6 meses, dijo no conocer sobre el Plan de Inclusión Familiar y que nadie le ha mencionado sobre sus derechos o su rol en la comunidad.".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | • **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | En esa línea, se menciona en el punto crítico, *dijo no conocer sobre el Plan de Inclusión Familiar y que nadie le ha mencionado sobre sus derechos o su rol en la comunidad (…)".*<br><br>Sin embargo, mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 2** del referido plan, contamos con intervenciones para el acompañamiento remoto y presencial, siendo los siguientes:<br><br>**PILOTO APRENDO CONTIGO,** que permite implementar el acompañamiento presencia y se focaliza en tres zonas, siendo estas:<br>• Distrito de Napo, provincia de Maynas, departamento de Loreto. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • Distrito de Zorritos, provincia de Contralmirante Villar, departamento de Tumbes.<br>• Distrito de Bambamarca, provincia de Hualgayoc, departamento de Cajamarca.<br><br>**PILOTO INCLUSIÓN PRODUCTIVA**, orientada a promover la incorporación de las PcDS usuarios/as del Programa CONTIGO en iniciativas productivas con la finalidad de promover su reconocimiento social y su inclusión en la cadena productiva. Así como la formulación y seguimiento del plan de inclusión familiar, se implementa de manera focalizada en tres distritos:<br>• Distrito de Accomarca, provincia de Vilcas Huaman, departamento de Ayacucho.<br>• Distrito de Andabamba, provincia de Acobamba, departamento de Huancavelica.<br>• Distrito de Chavinillo, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | En el caso también se indica *"Según lo descrito, no estaría en concordancia con lo mencionado en el "Plan de Monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO-2021" aprobada por la RDE 000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE (…)".*<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Fortalecer la articulación para garantizar la cobertura de usuarios/as que cuenten con servicios* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *complementarios para mejorar su calidad de vida".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Sin embargo, se verifica en ellos registros de asistencias, que el distrito de Independencia no |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | ha participado de las capacitaciones o asistencias técnicas realizadas.<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que la Sra. ASUNCIONA ZUBIAUR TORIBIO, actualmente tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| CASO N° 0050-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA<br>LIMA<br>LOS OLIVOS | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **FUNDADO**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y | Frente a la alerta, el responsable de campo de la CTVC realizó la entrevista a la Sra. Luzgayda Contreras Amao, con número de DNI 43983737, madre y persona autorizada para el cobro de la usuaria de iniciales L.C.C.C con DNI N° 76488284, menciona en el **punto crítico** *"(…) manifestó no haber tendido comunicación con la OMAPED o con el Programa CONTIGO por más de 6 meses, dijo no conocer sobre el Plan de Inclusión Familiar y que nadie le ha mencionado sobre sus derechos o su rol en la comunidad".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | • **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | En esa línea, se menciona en el punto crítico, *dijo no conocer sobre el Plan de Inclusión Familiar y que nadie le ha mencionado sobre sus derechos o su rol en la comunidad (…)".*<br><br>Sin embargo, mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 2** del referido plan, contamos con intervenciones para el acompañamiento remoto y presencial, siendo los siguientes:<br><br>**PILOTO APRENDO CONTIGO,** que permite implementar el acompañamiento presencia y se focaliza en tres zonas, siendo estas:<br>• Distrito de Napo, provincia de Maynas, departamento de Loreto. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • Distrito de Zorritos, provincia de Contralmirante Villar, departamento de Tumbes.<br>• Distrito de Bambamarca, provincia de Hualgayoc, departamento de Cajamarca.<br><br>**PILOTO INCLUSIÓN PRODUCTIVA**, orientada a promover la incorporación de las PcDS usuarios/as del Programa CONTIGO en iniciativas productivas con la finalidad de promover su reconocimiento social y su inclusión en la cadena productiva. Así como la formulación y seguimiento del plan de inclusión familiar, se implementa de manera focalizada en tres distritos:<br>• Distrito de Accomarca, provincia de Vilcas Huaman, departamento de Ayacucho.<br>• Distrito de Andabamba, provincia de Acobamba, departamento de Huancavelica.<br>• Distrito de Chavinillo, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | En el caso también se indica *"Según lo descrito, no estaría en concordancia con lo mencionado en el "Plan de Monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO-2021" aprobada por la RDE 000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE (…)".*<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Fortalecer la articulación para garantizar la cobertura de usuarios/as que cuenten con servicios* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *complementarios para mejorar su calidad de vida".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Sin embargo, se verifica en ellos registros de asistencias, que el distrito de Independencia no |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | ha participado de las capacitaciones o asistencias técnicas realizadas.<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que la Sra. ASUNCIONA ZUBIAUR TORIBIO, actualmente tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| CASO N° 0051-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA<br>LIMA<br>LOS OLIVOS | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **FUNDADO**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y | Frente a la alerta, el responsable de campo de la CTVC realizó la entrevista a la Sra. Medali Mendoza Godoy, con número de DNI 20554464, usuaria del programa, menciona en el **punto crítico** *"(…) manifestó no haber tendido comunicación con la OMAPED o con el Programa CONTIGO por más de varios meses, dijo no conocer sobre el Plan de Inclusión Familiar y que nadie le ha mencionado sobre sus derechos o su rol en la comunidad".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos:<br>• **OE1: Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | **pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo.<br><br>En esa línea, se menciona en el punto crítico, *dijo no conocer sobre el Plan de Inclusión Familiar y* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *que nadie le ha mencionado sobre sus derechos o su rol en la comunidad (…)".*<br><br>Sin embargo, mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 2** del referido plan, contamos con intervenciones para el acompañamiento remoto y presencial, siendo los siguientes:<br><br>**PILOTO APRENDO CONTIGO,** que permite implementar el acompañamiento presencia y se focaliza en tres zonas, siendo estas:<br>• Distrito de Napo, provincia de Maynas, departamento de Loreto. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • Distrito de Zorritos, provincia de Contralmirante Villar, departamento de Tumbes.<br>• Distrito de Bambamarca, provincia de Hualgayoc, departamento de Cajamarca.<br><br>**PILOTO INCLUSIÓN PRODUCTIVA**, orientada a promover la incorporación de las PcDS usuarios/as del Programa CONTIGO en iniciativas productivas con la finalidad de promover su reconocimiento social y su inclusión en la cadena productiva. Así como la formulación y seguimiento del plan de inclusión familiar, se implementa de manera focalizada en tres distritos:<br>• Distrito de Accomarca, provincia de Vilcas Huaman, departamento de Ayacucho.<br>• Distrito de Andabamba, provincia de Acobamba, departamento de Huancavelica.<br>• Distrito de Chavinillo, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | En el caso también se indica *"Según lo descrito, no estaría en concordancia con lo mencionado en el "Plan de Monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO-2021" aprobada por la RDE 000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE (…)".*<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Fortalecer la articulación para garantizar la cobertura de usuarios/as que cuenten con servicios* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *complementarios para mejorar su calidad de vida".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Sin embargo, se verifica en ellos registros de asistencias, que el distrito de Independencia no |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | ha participado de las capacitaciones o asistencias técnicas realizadas.<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que la Sra. ASUNCIONA ZUBIAUR TORIBIO, actualmente tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| CASO N° 0052-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA<br>LIMA<br>LOS OLIVOS | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **FUNDADO**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y | Frente a la alerta, el responsable de campo de la CTVC realizó la entrevista a la Sra. Giovanna Marrujo Bailon, con número de DNI 42853834, madre y persona autorizada para el cobro de la usuaria de iniciales B.E.A.M con DNI N° 71542675, menciona en el **punto crítico** *"(…) manifestó no haber tendido comunicación con la OMAPED o con el Programa CONTIGO por más de 6 meses, dijo no conocer sobre el Plan de Inclusión Familiar y que nadie le ha mencionado sobre sus derechos o su rol en la comunidad".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | • **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | En esa línea, se menciona en el punto crítico, *dijo no conocer sobre el Plan de Inclusión Familiar y que nadie le ha mencionado sobre sus derechos o su rol en la comunidad (…)".*<br><br>Sin embargo, mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 2** del referido plan, contamos con intervenciones para el acompañamiento remoto y presencial, siendo los siguientes:<br><br>**PILOTO APRENDO CONTIGO,** que permite implementar el acompañamiento presencia y se focaliza en tres zonas, siendo estas:<br>• Distrito de Napo, provincia de Maynas, departamento de Loreto. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • Distrito de Zorritos, provincia de Contralmirante Villar, departamento de Tumbes.<br>• Distrito de Bambamarca, provincia de Hualgayoc, departamento de Cajamarca.<br><br>**PILOTO INCLUSIÓN PRODUCTIVA**, orientada a promover la incorporación de las PcDS usuarios/as del Programa CONTIGO en iniciativas productivas con la finalidad de promover su reconocimiento social y su inclusión en la cadena productiva. Así como la formulación y seguimiento del plan de inclusión familiar, se implementa de manera focalizada en tres distritos:<br>• Distrito de Accomarca, provincia de Vilcas Huaman, departamento de Ayacucho.<br>• Distrito de Andabamba, provincia de Acobamba, departamento de Huancavelica.<br>• Distrito de Chavinillo, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | En el caso también se indica *"Según lo descrito, no estaría en concordancia con lo mencionado en el "Plan de Monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO-2021" aprobada por la RDE 000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE (…)".*<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Fortalecer la articulación para garantizar la cobertura de usuarios/as que cuenten con servicios* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *complementarios para mejorar su calidad de vida".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Sin embargo, se verifica en ellos registros de asistencias, que el distrito de Independencia no |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | ha participado de las capacitaciones o asistencias técnicas realizadas.<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que la Sra. ASUNCIONA ZUBIAUR TORIBIO, actualmente tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| CASO N° 0053-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA LIMA SAN MARTIN DE PORRES | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **FUNDADO**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y | Frente a la alerta, el responsable de campo de la CTVC realizó la entrevista a la Sra. Mariela Ysabel Ferreyros Tumbajulca, con número de DNI 09915677, menciona en el **punto crítico** *"(…) manifestó no haber tendido comunicación con la OMAPED o con el Programa CONTIGO por más de 4 meses, dijo no conocer sobre el Plan de Inclusión Familiar que nadie le pregunta sobre si ya cobró o no y que nadie le ha mencionado sobre sus derechos o su rol en la comunidad".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos: |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | • **OE1: <u>Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.</u>**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | En esa línea, se menciona en el punto crítico, *dijo no conocer sobre el Plan de Inclusión Familiar y que nadie le ha mencionado sobre sus derechos o su rol en la comunidad (…)".*<br><br>Sin embargo, mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 2** del referido plan, contamos con intervenciones para el acompañamiento remoto y presencial, siendo los siguientes:<br><br>**PILOTO APRENDO CONTIGO,** que permite implementar el acompañamiento presencia y se focaliza en tres zonas, siendo estas:<br>• Distrito de Napo, provincia de Maynas, departamento de Loreto. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • Distrito de Zorritos, provincia de Contralmirante Villar, departamento de Tumbes.<br>• Distrito de Bambamarca, provincia de Hualgayoc, departamento de Cajamarca.<br><br>**PILOTO INCLUSIÓN PRODUCTIVA**, orientada a promover la incorporación de las PcDS usuarios/as del Programa CONTIGO en iniciativas productivas con la finalidad de promover su reconocimiento social y su inclusión en la cadena productiva. Así como la formulación y seguimiento del plan de inclusión familiar, se implementa de manera focalizada en tres distritos:<br>• Distrito de Accomarca, provincia de Vilcas Huaman, departamento de Ayacucho.<br>• Distrito de Andabamba, provincia de Acobamba, departamento de Huancavelica.<br>• Distrito de Chavinillo, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | En el caso también se indica *"Según lo descrito, no estaría en concordancia con lo mencionado en el "Plan de Monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO-2021" aprobada por la RDE 000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE (…)".*<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Fortalecer la articulación para garantizar la cobertura de usuarios/as que cuenten con servicios* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *complementarios para mejorar su calidad de vida".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Sin embargo, se verifica en ellos registros de asistencias, que el distrito de Independencia no |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | ha participado de las capacitaciones o asistencias técnicas realizadas.<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que la Sra. LISSETTE VEGAS ROJAS, actualmente tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| CASO N° 0054-2022-CTVC/LIC | OFICIO Nº 046-2022-CTVC/LIMA Y CALLAO | LIMA METROPOLITANA LIMA SAN MARTIN DE PORRES | 1. PROGRAMA NO REALIZA ACOMPAÑAMIENTO AL COBRO DE SUS USUARIOS. | **FUNDADO**<br><br>**Punto crítico 1:**<br>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 80, 326 usuarias y usuarios según el Padrón IV-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 000079-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 24 de agosto de 2022; asimismo, mencionar que, **actualmente no se cuenta con Unidades Territoriales,** ni tampoco cuenta con personal en campo que den soporte a los procesos operativos y soporte especializado a las demandas de los gobiernos locales y aliados estratégicos. Cabe recalcar que solo se tiene personal en territorio para la ejecución de los Pilotos Aprendo Contigo (Napo, Zorritos y | Frente a la alerta, el responsable de campo de la CTVC realizó la entrevista a la Sr. Roberto Rodoreda Cárdenas, con número de DNI 07526824, menciona en el **punto crítico** *"(…) manifestó no haber tendido comunicación con la OMAPED o con el Programa CONTIGO por más de 4 meses, dijo no conocer sobre el Plan de Inclusión Familiar que nadie le pregunta sobre si ya cobró y pide más preocupación en el aviso sobre campañas de salud".*<br><br>Por lo que, se realizaron las siguientes acciones de mejora:<br><br>Dicho esto, actualmente mediante **Resolución de Dirección Ejecutiva Nº 044-2022-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 09 de mayo de 2022**, se aprueba el "Plan N° 06-2022-MIDIS/PNPDS-DE Versión 1, denominado ***"Plan de trabajo de la Unidad de Acompañamiento 2022"***, que plantea cuatro (04) Objetivos Específicos:<br>• **OE1: Conocer el uso que las/los usuarios y autorizadas/os le dan a la** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Bambamarca) e Inclusión Productiva (Chavinillo, Andabamba, Ccomarca). | **pensión no contributiva que reciben del Programa con la finalidad de contribuir en la mejora de su calidad de vida.**<br>• **OE2:** Brindar el servicio de acompañamiento remoto y presencial, localizando este último a las/los usuarias/os en los ámbitos de intervención de los pilotos promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.<br>• **OE3:** Fortalecer las capacidades de los Aliados Estratégicos para que desarrollen acciones articuladas en territorio, con la finalidad de promover el acceso a servicios complementarios de las/os usuarios/as y el ejercicio de sus derechos.<br>• **OE4:** Gestionar y supervisar la implementación del plan de trabajo.<br><br>En esa línea, se menciona en el punto crítico, *dijo no conocer sobre el Plan de Inclusión Familiar y* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *que nadie le ha mencionado sobre sus derechos o su rol en la comunidad (…)".*<br><br>Sin embargo, mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, **a la fecha carece de Unidades Territoriales**, lo que impide la implementación de las acciones de acompañamiento a los usuarios garantizando así el cumplimiento de las funciones establecidas en la creación de esta.<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 2** del referido plan, contamos con intervenciones para el acompañamiento remoto y presencial, siendo los siguientes:<br><br>**PILOTO APRENDO CONTIGO,** que permite implementar el acompañamiento presencia y se focaliza en tres zonas, siendo estas:<br>• Distrito de Napo, provincia de Maynas, departamento de Loreto. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • Distrito de Zorritos, provincia de Contralmirante Villar, departamento de Tumbes.<br>• Distrito de Bambamarca, provincia de Hualgayoc, departamento de Cajamarca.<br><br>**PILOTO INCLUSIÓN PRODUCTIVA**, orientada a promover la incorporación de las PcDS usuarios/as del Programa CONTIGO en iniciativas productivas con la finalidad de promover su reconocimiento social y su inclusión en la cadena productiva. Así como la formulación y seguimiento del plan de inclusión familiar, se implementa de manera focalizada en tres distritos:<br>• Distrito de Accomarca, provincia de Vilcas Huaman, departamento de Ayacucho.<br>• Distrito de Andabamba, provincia de Acobamba, departamento de Huancavelica.<br>• Distrito de Chavinillo, provincia de Yarowilca, departamento de Huánuco. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | En el caso también se indica *"Según lo descrito, no estaría en concordancia con lo mencionado en el "Plan de Monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO-2021" aprobada por la RDE 000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE (…)".*<br><br>Por lo que, en el marco del **Objetivo Específico 1** del referido plan, se ha elaborado el **Plan para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a los servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva 2022,** teniendo como objetivo el realizar visitas domiciliarias a usuarias/os para el levantamiento de información del conocimiento de los derechos, acceso a servicios complementarios y el uso de la pensión no contributiva que le dan las/los usuarias/os del Programa CONTIGO 2022.<br><br>En ese sentido, se han seleccionan 21 distritos en 08 provincias y 06 regiones, sumando un total |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | de 3,480 usuarios/as priorizados, además, el número de usuarias/os a encuestar se calculó independiente de cada región sumando un total de 864.<br><br>En suma, para la Región de Lima y Callao se han seleccionado los siguientes distritos:<br><br>**Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Lurín y Pachacamac, Callao, Los olivos, Independencia, Rímac y Lima.**<br><br>Posteriormente, el procesamiento de información se realizará a partir de la información generada del cuestionario de preguntas, una vez culminada el proceso de levantamiento de información, lo que permitirán el análisis de los resultados.<br><br>Para terminar, dentro de las sugerencias en el caso alertado mencionan *"Fortalecer la articulación para garantizar la cobertura de usuarios/as que cuenten con servicios* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *complementarios para mejorar su calidad de vida".*<br><br>En ese sentido, para mantener una mejor comunicación actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, a fin de absolver sus dudas o consultas, en temas relacionados con los lineamientos del Programa, los procesos de afiliación, autorización y revocatoria de la autorización, entre otros afines. Cabe mencionar que el teléfono es el 6449006 anexo 1303, y el correo electrónico es ntenorio@contigo.gob.pe o sectoristas@contigo.gob.pe.<br><br>Recordar que puede comunicarse con nosotros a **Atención al Usuario al número (01) 644-9006 a los siguientes anexos: 1001, 1002, 1000, 1008.**<br><br>Asimismo, en el marco del **Objetivo Específico 3** de dicho Plan, dentro de las 3 actividades, contiene la siguiente: *"A 3.3. Articulación* |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *territorial con aliados estratégicos para promover el acceso a **servicios complementarios** de los usuarios/as".*<br><br>Y en ese sentido, mediante la gestión de articulación se han realizado acciones de capacitación procedimientos generales del Programa y Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, dirigidas a los aliados estratégicos a nivel nacional, en los siguientes temas:<br><br>• **Lineamientos generales y procedimientos del Programa Contigo.**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO**<br>• **Aplicación USUARIO ALIADO, lineamientos y procedimientos generales, e inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.**<br><br>Sin embargo, se verifica en ellos registros de asistencias, que el distrito de Independencia no |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | ha participado de las capacitaciones o asistencias técnicas realizadas.<br><br>Por otro lado, se vienen realizando acciones de capacitación de la Aplicación USUARIO ALIADO a nivel nacional, por lo que, a la fecha del cierre del mes de agosto se tienen 1466 gobiernos locales que cuentan con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, del total de distritos de intervención (1746).<br><br>Por consiguiente, se ha verificado que la Sra. LISSETTE VEGAS ROJAS, actualmente tiene una cuenta de la aplicación USUARIO ALIADO **(anexo2).**<br><br>Asimismo, se cuenta con una Guía actualizada de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO, el que se adjunta. |

# ANEXO 2

## EVIDENCIA LIMA Y CALLAO

| FECHA | TEMA | DEPARTAMENTO | PROVINCIA | DISTRITO | TIPO DE ALAIDO | OFICINA A LA QUE PERTENECE | CARGO | APELLIDOS | NOMBRES | EDAD | SEXO | DNI | NRO DE CELULAR | CORREO ELECTRONICO | FECHA DE INICIO DE LABORES EN SU ENTIDAD | ¿TIENE UD. ALGUNA DISCAPACIDAD? |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10/05/2022 | USUARIO ALIADO, LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS GENERALES, INCLUSIÓN FINANCIERO | LIMA | LIMA | LA VICTORIA | LOCAL | OMAPED | RESPONSABLE DE OMAPED | QUISPE | PEDRO | 32 | MASCULINO | 10285475 | 999547765 | romi.sayury25@gmail.com | 7/03/2022 | NO |
| 10/05/2022 | USUARIO ALIADO, LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS GENERALES, INCLUSIÓN FINANCIERO | LIMA | LIMA | LOS OLIVOS | LOCAL | SUBGERENCIA PROGRAMA SOCIALES | RESPONSABLE DE OMAPED | ZUBIAURTORIBIO | ASUNCION A SONIA | 65 | FEMENINO | 07146367 | 993901166 | szubiaurtoribio@hotmail.com | 6/09/1991 | NO |

Registro de asistencias 2022

| Marca temporal | TIPO DE DISTRITO | TEMA | Región | Provincia | Distrito | Ubigeo | Apellidos | Nombres | Edad | Sexo | DNI | N° de Celular | Correo electrónico | Oficina a la que pertenece | Cargo | si usted tiene alguna discapacidad, responder sí o no. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 26/07/2022 15:15:14 | Convocatoria general | Difusión al curso virtual: Fortalecimiento de las competencias de las/los servidoras/es de los Gobiernos Locales para el trabajo con Personas con Discapacidad Severa desde un enfoque territorial e intercultural (Segunda edición) | LIMA | LIMA | BREÑA | 150105 | Castro Mostacero | Ana Cecilia | 29 | Femenino | 74073270 | 961274156 | omaped@munibrena.gob.pe | OMAPED | Responsable de OMAPED | No. |
| 26/07/2022 | Convocatoria general | Difusión al curso virtual: Fortalecimiento de las competencias de las/los servidoras/es de los Gobiernos Locales para el trabajo con Personas | LIMA | LIMA | BREÑA | 150105 | ANGERMULLER PISCOYA | KATTIA ANTUANETT | 48 | Femenino | 25770193 | 996431190 | kattiaanger@gmail.com | OMAPED | Asistente de OMAPED | No. |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 15:33:01 | | con Discapacidad Severa desde un enfoque territorial e intercultural (Segunda edición) | | | | | | | | | | | | | | |
| 26/07/2022 15:31:11 | Convocatoria general | Difusión al curso virtual: Fortalecimiento de las competencias de las/los servidoras/es de los Gobiernos Locales para el trabajo con Personas con Discapacidad Severa desde un enfoque territorial e intercultural (Segunda edición) | LIMA | LIMA | BREÑA | 150105 | EVANAN RIVERA | ROCIO MARISOL | 28 | Masculino | 73124955 | 933680960 | rocioevanan2595@gmail.com | SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL | - | No. |

Registro de asistencias 2022

| Región | Provincia | Distrito | Dni Resp | Nombres Resp | Telefono resp | Correo resp |
|---|---|---|---|---|---|---|
| LIMA | LIMA | SAN MARTÍN DE PORRES | 40528371 | LISSETTE VEGAS ROJAS | 997448426 | lvegas@mdsmp.gob.pe |
| LIMA | LIMA | PUEBLO LIBRE | 45657242 | KARLA VIOLETA PEREZ VENTO | 987923988 | karla.perez@muniplibre.gob.pe |
| LIMA | LIMA | LOS OLIVOS | 7146367 | ASUNCIONA ZUBIAUR TORIBIO | 993901166 | szubiaurtoribio@hotmail.com |
| LIMA | LIMA | LA VICTORIA | 41476576 | YANET GIANNINA VARGAS SANDOVAL | 985309313 | yvargass@munilavictoria.gob.pe |
| LIMA | LIMA | JESÚS MARÍA | 8406204 | Celso Victor Arana Vela | 984291195 | carana@munijesusmaria.gob.pe |
| LIMA | LIMA | INDEPENDENCIA | 9169240 | MANUELA MILAGROS GUTIERREZ REYES | 987180916 | mmgutierrezreyes@yahoo.com |
| LIMA | LIMA | CARABAYLLO | 9547264 | ANA LINDA UBILLUS AROSTEGUI | 940166916 | ana.ubillus@municarabayllo.gob.pe |
| LIMA | LIMA | BREÑA | 25478588 | Lourdes Elena Egúsquiza Córdova | 962232683 | omaped@munibrena.gob.pe |
| LIMA | LIMA | LIMA | 9753767 | WALTER CARRASCAL MEGO | 992085830 | walter.carrascal@munlima.gob.pe |

Registro de gobiernos locales cuentan con acceso a la aplicación Usuario ALIADO

PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

contigo

Siempre con el pueblo

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

# GUÍA DE ACCESO A LA APLICACIÓN USUARIO ALIADO

USUARIO ALIADO

- Gobiernos Regionales
- Gobiernos Locales
- Otros Aliados





# PRESENTACIÓN

La aplicación USUARIO ALIADO es un herramienta digital que el Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO (en adelante Programa Contigo) pone a disposición de los aliados estratégicos a nivel nacional, con la finalidad de facilitar el acceso a la información sobre los trámites realizados por las personas con discapacidad severa, las/os usuarias/os y personas autorizadas al cobro de la pensión no contributiva, con las condiciones de seguridad necesarias para la proteccion de los datos personales.

Para el Programa Contigo el rol que cumplen los aliados estratégicos es fundamental, pues contribuyen al acceso a la pensión de las personas con discapacidad severa en situación de pobreza, siendo el acceso a la información un insumo para la gestión articulada en territorio, orientada a su incorporación a servicios complementarios de las personas con discapacidad.

En ese sentido, se presenta la "Guía de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO", instrumento que describe de manera sencilla el proceso que se debe seguir para realizar una solicitud de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO con base en la Directiva N° 13-2021-MIDIS/PNPDS-DE denominada "Directiva de acceso y soporte de la aplicación USUARIO ALIADO del Programa CONTIGO" aprobada por Resolución de Direccción Ejecutiva N° 137-2021-MIDIS/PNPDS-DE.

La guía presenta de manera secuencial la información requerida para realizar la solicitud a la aplicación, por tipo de acceso a nivel de: Gobierno Regional, Gobierno Local u otro aliado. Asimismo, se detalla los pasos que se debe seguir para realizar una solicitud con éxito, desde el ingreso a la página web del Programa Contigo, el registro de los datos en el Módulo de Registro de Información, la descarga del Documento de Declaración de Confidencialidad del Programa Contigo (DDC); y, su posterior carga en la aplicación.

Es importante tener en cuenta que la información a la que se tiene acceso a través de la aplicación debe ser utilizada con responsabilidad, teniendo en cuenta la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales.

[1] Antes denominada Aplicación USUARIO OMAPED.

# Índice

**PRESENTACIÓN** ..... 4

**1.** ¿Qué es la aplicación USUARIO ALIADO? ..... 6

**2.** ¿Por qué es importante contar con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO ..... 6

**3.** Datos requeridos para solicitar el acceso a la aplicación ..... 6

a. Gobierno Regional
b. Gobierno Local
c. Otros aliados

**4.** Datos requeridos para solicitar el acceso a la aplicación ..... 6

**Paso 1:** INGRESA a la página web del Programa Contigo.

**Paso 2:** REGISTRA los datos requeridos en el Módulo de Registro de Información.

**Paso 3:** DESCARGA el Documento de Declaración de Confidencialidad del Programa Contigo (DDC).

**Paso 4:** CARGA el Documento de Declaración de Confidencialidad del Programa Contigo (firmada y sellada).



# 1. ¿Qué es la aplicación USUARIO ALIADO?

Es una herramienta que se encuentra alojada en la página web del Programa Contigo que tiene la finalidad de brindar a los aliados (Gobierno Regional, Gobierno Local y otro aliado) acceso a información sobre el estado de los trámites realizados por las personas con discapacidad severa y usuarias/os del Programa para el acceso a la pensión no contributiva.

## Tipo de acceso a la aplicación USUARIO ALIADO



### GOBIERNO REGIONAL

Funionaria/o o servidora/or designada/o o encargada/o por la/el gobernadora/or

**Ejemplo:** OREDIS o quien haga sus veces.



### GOBIERNO LOCAL

Funionaria/o o servidora/or propuesta/o por la/el alcaldesa/alcalde.

**Ejemplo:** OMAPED o quien haga sus veces.



### OTRO ALIADO

Funionaria/o o servidora/or o colaboradora/or propuesta/o por la/el

**Ejemplo:** CONADIS, u otra entedad pública o privada del nivel nacional, regional o local.

# 2. ¿Por qué es importante contar con acceso a la aplicación USUARIO ALIADO?

La aplicación permite a los aliados acceder a información actualizada y en tiempo real sobre el estado de los trámites de las personas con discapacidad severa y las/os usuarias/os de su jurisdicción, ya sea de los trámites relacionadas a las solicitudes de afiliación que fueron remitidas al Programa, como de los trámites de autorización de cobro, revocatoria, reporte de alertas y actualización de datos de las usuarias/os del Programa Contigo. Esta información será diferenciada por tipo de acceso: Gobierno Regional, Gobierno Local y otro aliado.

### GOBIERNO REGIONAL

Estado de las/los usuarias/os de la región: Esto incluye el total de usuarios vigentes, suspendidos y desafiliados,así como el estado de las autorizaciones de cobro.

Solicitudes de afiliación: Total de solicitudes de afiliación conformes y solicitude no conformes a nivel de la región.

### GOBIERNO LOCAL

Estado de las/los usuarias/os del distrito: Esto incluye el total de usuarios vigentes, suspendidos y desafiliados,así como el estado de las autorizaciones de cobro.

Solicitudes de afiliación: Total de solicitudes de afiliación conformes y solicitude no conformes del distrito.

### OTRO ALIADO

Estado de las/los usuarias/os del padrón: Usuarias/os continuadores, reincorporados, desafiliados y suspendidos.

En el caso de los Gobiernos Locales adicionalmente se podrá generar alertas y actualizar los datos de las usuarias/os a través de la Ficha de Actualización de Datos (FAD).

**Recuerda que: El acceso a la información permite**

- **Contribuir** en el cobro efectivo de la pensión.
- **Brindar información** a las/os usuarias/os sobre su condición en el Padrón.
- Hacer el **seguimiento a trámites** realizados ante el Programa CONTIGO.

Para el desarrollo de un trabajo articulado en territorio desde los diferentes niveles de gobierno que contribuya a la gestión de servicios complementarios de las/los usuarias/os del Programa.

## 3. Datos requeridos para solicitar el acceso a la aplicación USUARIO ALIADO

Antes de iniciar un registro de solicitud en la aplicación debes contar con la siguiente información, dependiendo de la entidad a la que perteneces:

### GOBIERNO REGIONAL

- ☑ Nombres y apellidos de la/el gobernadora/or regional.
- ☑ Número de Documento Nacional de Identidad (DNI)
- ☑ Número de teléfono celular y/o fijo.
- ☑ Correo electrónico personal.
- ☑ Correo electrónico institucional.

### GOBIERNO LOCAL

- ☑ Nombres y apellidos del alcalde o la alcaldesa.
- ☑ Número de Documento Nacional de Identida (DNI)
- ☑ Número de teléfono celular y/o fijo.
- ☑ Correo electrónico personal.
- ☑ Correo electrónico institucional.

### OTRO ALIADO

- ☑ Nombres y apellidos.
- ☑ Número de Documento Nacional de Identidad (DNI)
- ☑ Número de teléfono celular y/o fijo.
- ☑ Correo electrónico personal
- ☑ Correo electrónico institucional.
- ☑ N° de documento que aprueba el ROF de la entidad (solo en caso que se selecciones entidad pública).
- ☑ N° de documento de designación del titular de la entidad.

Adicionalmente se deberá contar con los datos del **responsable del acceso de la aplicación** (funcionaria/o, servidora/or o colaboradora/or), quien será la persona encargada de administrar el usuario y contraseña y la información de las/os personas con discapacidad severa y las/os usuarias/os a que tendrá acceso.

**Importante:**

Los datos de la/el Gobernadora/or y alcaldesa/de registrados, serán verificados en la plataforma de Consulta de Autoridades Nacionales, Regionales y Municipales del Jurado Nacional de Elecciones (JNE).

## 4. Pasos para solicitar el acceso a la aplicación USUARIO ALIADO

La solicitud de acceso a la aplicación la puedes realizar en cuatro (04) pasos:

**a. INGRESA**

A la página web del Programa CONTIGO

www.contigo.gob.pe

Herramientas Digitales

Usuario Aliado

**b. REGISTRA**

Los datos en el Módulo de Registro de Información de la aplicación.

**c. DESCARGA**

El documento de Declaración de Confidencialidad del Programa CONTIGO.

**d. CARGA**

El documento de Declaración de Confidencialidad de Programa Contigo (Firmada y Sellada)

**a. INGRESA**

**INGRESA** a la página web del Programa CONTIGO: www.contigo.gob.pe , en ella, ubica en la parte inferior derecha el botón HERRAMIENTAS DIGITALES, luego elige la opción USUARIO ALIADO, este te mostrará el botón SOLICITUD DE ACCESO el cual deberás seleccionar para continuar.

**Busca en el navegador**
**Programa CONTIGO**



## b. REGISTRA

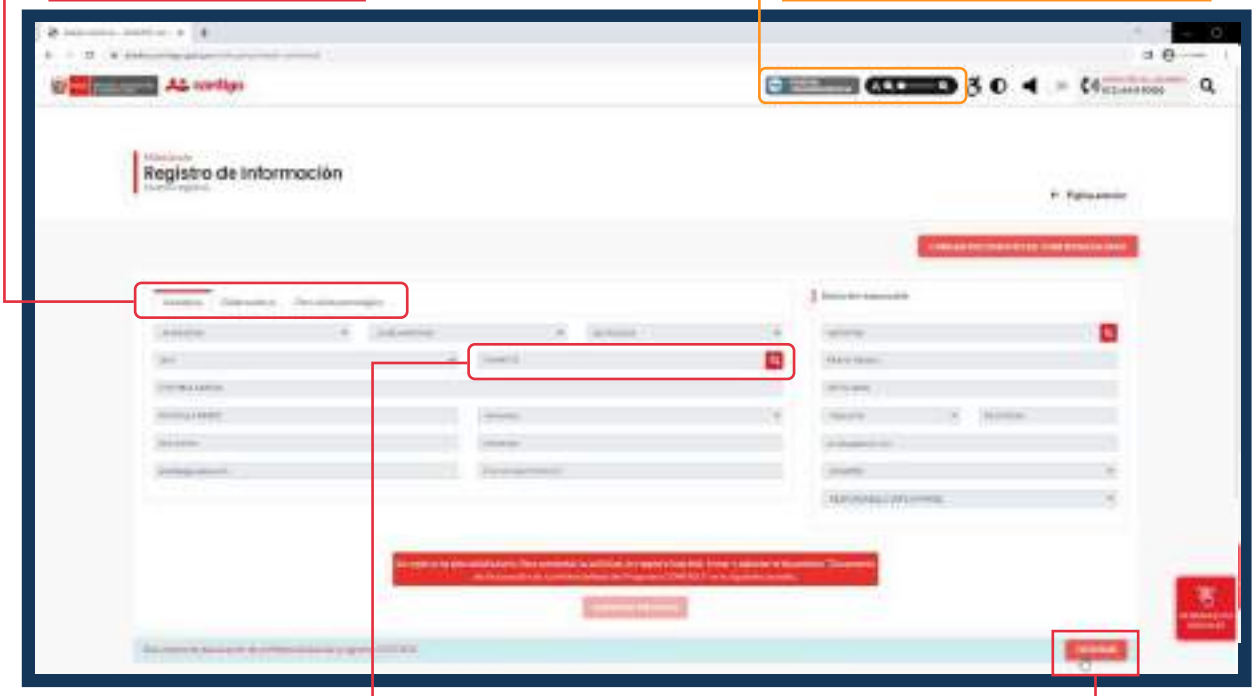
**REGISTRA** los datos requeridos en el Módulo de Registro de Información.

Completa los datos requeridos en el **MÓDULO DE REGISTRO DE INFORMACIÓN,** a través del acceso elegido (alcalde/sa, gobernador/a u otro aliado).

A fin de no perder el avance en el registro y conservar los datos llenados, recuerda siempre dar clic en **GUARDAR PROCESO.**

Debes elegir una de las **03 opciones**

Recuerda que también cuentas con las opciones de accesibilidad.




Después de seleccionar región, provincia, distrito y tipo de documento, **puedes DIGITAR el DNI** y los datos se cargarán de manera automática.

Finalmente genere el documento PDF.



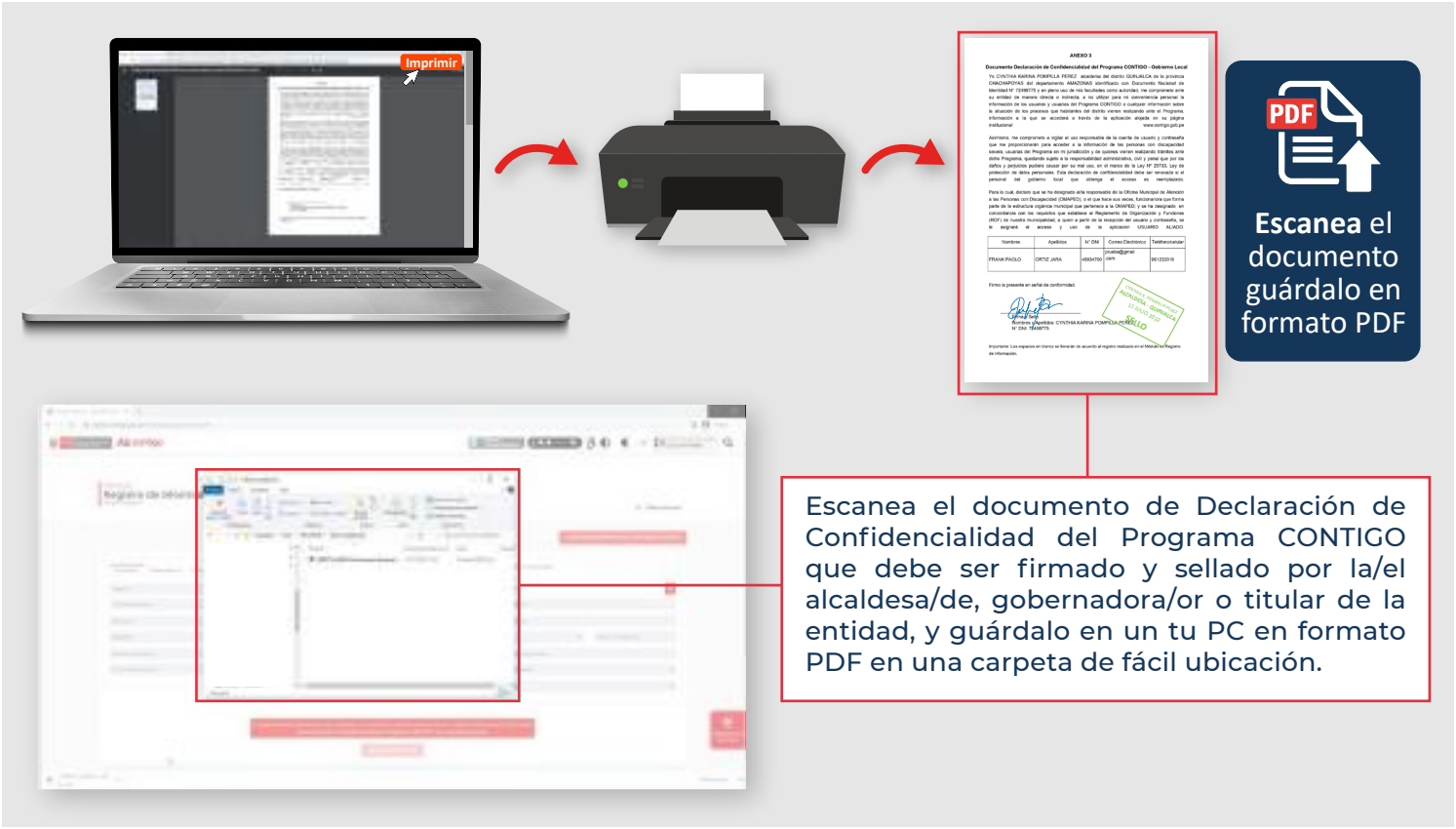


## c. DESCARGA

**DESCARGA** el Documento de Declaración de Confidencialidad del Programa Contigo (DDC).

Una vez llenado el Módulo de Registro de Información, se activa el recuadro GENERAR, el cual permite descargar el **DOCUMENTO DE DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD DEL PROGRAMA CONTIGO** con los datos ingresados que podrán visualizar prellenados en el mismo.

Coordina o realiza las gestiones para que el documento sea firmado y sellado por el Gobernador Regional, Alcalde/sa o titular de la entidad.




Escanea el documento de Declaración de Confidencialidad del Programa CONTIGO que debe ser firmado y sellado por la/el alcaldesa/de, gobernadora/or o titular de la entidad, y guárdalo en un tu PC en formato PDF en una carpeta de fácil ubicación.

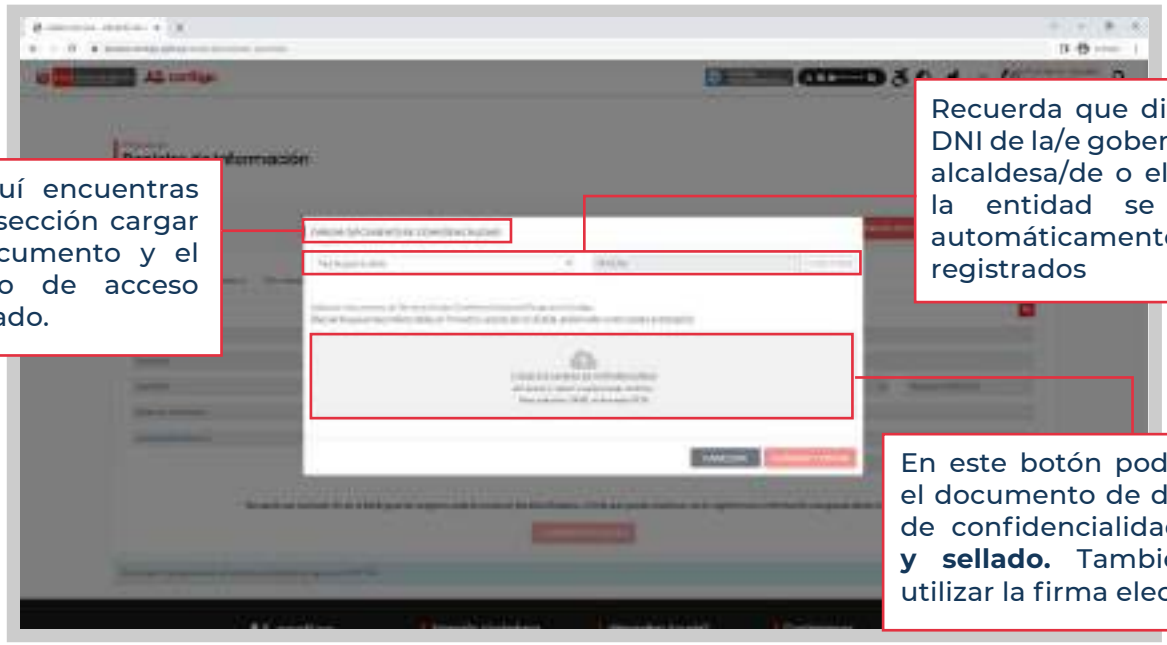
## d. CARGA

**CARGA** el Documento de Declaración de Confidencialidad del Programa Contigo (firmada y sellada).

Ingrese al Módulo de Registro de Información siguiendo el paso 1, seleccione la opción de Cargar Documento de Confidencialidad, elige el tipo de acceso aliado: Gobierno Regional, Gobierno local u Otro Aliado e ingrese el DNI que corresponda, luego haga clic en botón CONSULTAR.





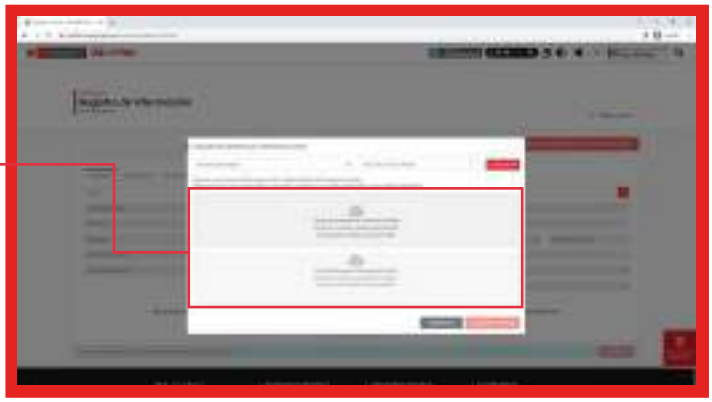


Aquí encuentras la sección cargar documento y el tipo de acceso aliado.

Recuerda que digitando el DNI de la/e gobernadora/or, alcaldesa/de o el titular de la entidad se generará automáticamente los datos registrados

En este botón podrás cargar el documento de declaración de confidencialidad **firmado y sellado.** También puede utilizar la firma electrónica.

Recuerda que para el caso del **otro aliado** también se deberá cargar el documento de designación del titular de la entidad.





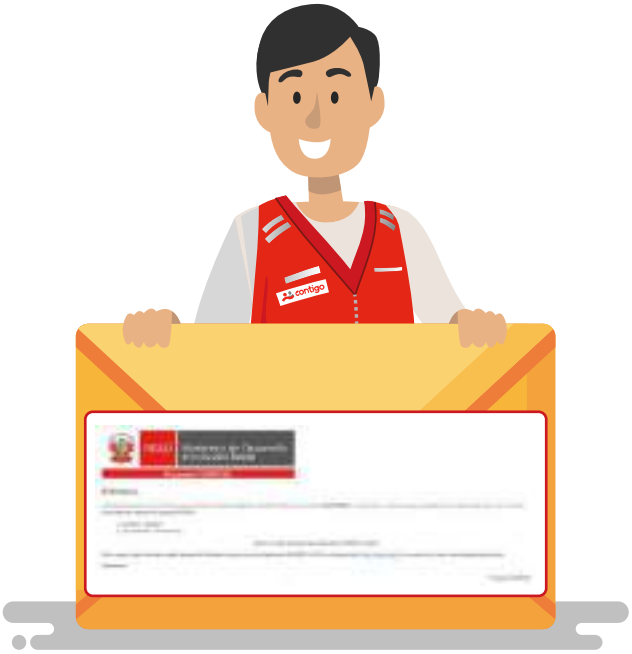
Una vez realizada la carga del Documento de Declaración de Confidencialidad del Programa Contigo en formato PDF debe hacer clic en el recuadro “No Soy Robot” y en la opción **GUARDAR Y ENVIAR.**



Así, has culminado el registro de tu solicitud a la aplicación **USUARIO ALIADO.**

## Consideraciones a tener en cuenta:

- La evaluación de la solicitud de acceso es realizada por el Programa CONTIGO en un tiempo aproximado de **05 días hábiles,** cumplida la fecha se notificará el usuario y contraseña al correo de la/el responsable del acceso con copia a la/el alcaldesa/de, gobernadora/or regional o titular de la entidad.
- Para visualizar el usuario y contraseña, la/el responsable del acceso deberá **REVISAR** la **bandeja de entrada** de su correo electrónico, así como su **bandeja de correos no deseados o spam,** a fin de verificar la recepción del mismo.



Si, transcurrido los 5 días hábiles, no ha recibido el correo electrónico de notificación de usuario y contraseña, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: sectoristas@contigo.gob.pe o al número de teléfono (01) 6449006 anexo 1303.

Recuerda que **NO HAY OPCIÓN DE MODIFICAR USUARIO O CONTRASEÑA,** por lo que deberás de guardar esta información, en lugar seguro.

La información a la que tendrá acceso, contiene datos personales y su uso está sujeto a la responsabilidad administrativa en el marco de la Ley Nº 29733 Ley de protección de datos personales.




**¡FELICITACIONES!**

Usted logró solicitar con éxito el acceso a la aplicación USUARIO ALIADO.