



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

San Isidro, 30 de Enero del 2023

OFICIO N° 000112-2023-MIDIS/PNPDS-DE

Señor/a

LUIS CANCHO CUBA

Responsable Regional del Comité de Transparencia y Vigilancia
Ciudadana – Ayacucho

Presente. -

Asunto: Respuesta a caso CTVC de la Región Ayacucho
CASO N° 076-2022-CTVC/AYA

Referencia: a) OFICIO N° 034-2022-CTVCAYACUCHO (22/07/2022)
b) INFORME N° 000011-2023-MIDIS/PNPDS-UCI (27/01/2023)

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, y saludarlo/a cordialmente en representación del Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa, en atención al documento de la referencia a), le manifestamos lo siguiente:

N°	Sede CTVC	Caso	Resumen del caso	Acciones desarrolladas y conclusión ¹
1	AYACUCHO	CASO N° 076-2022-CTVC/AYA	1. NO SE BRINDA INFORMACIÓN COMPLETA, COMPRENSIBLE Y OPORTUNA (OMAPED, USUARIOS/AS, POTENCIALES USUARIOS/AS).	1. <u>INFUNDADO</u>

El detalle se adjunta en el documento de la referencia b), elaborados por la jefa de la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa CONTIGO.

¹ Acciones desarrolladas se encuentran en el Anexo 1_MATRIZ DE ATENCION DE CASOS CTVC del informe de la referencia b).





PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Entrega de la Pensión no Contributiva
a Personas con Discapacidad Severa
en Situación de Pobreza
CONTIGO

A su vez, solicitamos apoyarnos en la difusión de nuestra página web <https://contigo.gob.pe>, donde existe las secciones: Preguntas frecuentes² y videos tutoriales³ que afianzaran el conocimiento sobre nuestro Programa.

Sin otro particular, reitero mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Firmado digitalmente por

AUCAHUASI DONGO NANCY NERIDA

Directora/a Ejecutiva – Programa CONTIGO

² <https://contigo.gob.pe/preguntas-frecuentes/>

³ https://www.youtube.com/channel/UCco2zxvolc8bXJ2G0Y_TFHw/



**PERÚ****Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social****Viceministerio
de Prestaciones Sociales****Programa Nacional
de Entrega de la Pensión no Contributiva
a Personas con Discapacidad Severa
en Situación de Pobreza
CONTIGO**Firmado digitalmente por RAMIREZ
SANTILLANA Jennifer Zenaida FAU
20605733281 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 28.01.2023 06:05:00 -05:00

**“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”**

San Isidro, 28 de Enero del 2023

INFORME N° 000011-2023-MIDIS/PNPDS-UCI

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

Asunto : Respuesta al OFICIO N° 034-2022-CTVC/AYACUCHO
CASO N° 076-2022-CTVC/AYA.

Referencia : a) PROVEIDO N° 001466-2022-MIDIS/PNPDS-UAC (24NOV2022)
b) OFICIO N° 034-2022-CTVC/AYACUCHO (22JUL2022)

Fecha elaboración : San Isidro, 25 de Enero de 2023

Es grato dirigirme a usted, a fin de saludarla cordialmente y, en atención al documento de la referencia, informar a su despacho lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

- 1.1 El Programa de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza, fue creado en el ámbito del Viceministerio de Poblaciones Vulnerables del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, mediante Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP, de fecha 11 de agosto de 2015 y sus modificatorias, de fecha 24 de julio de 2016.
- 1.2 Mediante Resolución Ministerial N°012-2020-MIDIS, de fecha 07 de enero de 2020, se aprueba el Manual de Operaciones del Programa CONTIGO, documento técnico normativo que formaliza la estructura, funciones y procesos de las unidades que conforman el “Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO”.
- 1.3 Mediante Resolución Ministerial N° 139-2021-MIDIS, de fecha 27 de julio de 2021, que aprueba el Manual N° 002-2021-MIDIS denominado “Manual para la Orientación y Atención Inclusiva a la Ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social”.
- 1.4 Mediante documento de la referencia b), la Dirección Ejecutiva remite OFICIO N° 034-2022-CTVC/AYACUCHO, donde el responsable Regional del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana – CTVC de la Región Ayacucho notificó, el siguiente caso:

- CASO N° 076-2022-CTVC/AYA

II. ANÁLISIS

- 2.1 El Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO (en adelante, Programa CONTIGO) es uno de los siete programas del Ministerio de Desarrollo e

Inclusión Social - MIDIS, tiene por objetivo otorgar una pensión no contributiva a las personas con discapacidad severa, en condición de pobreza y pobreza extrema, con la finalidad de elevar su calidad de vida. A la fecha se interviene en 25 regiones del país, atendiendo a 106 628 usuarios y usuarias, residentes en 1 752 distritos de las 196 provincias donde interviene el Programa.

2.2 El Programa CONTIGO, tiene por objeto otorgar una pensión bimestral no contributiva a cargo del Estado a las personas con discapacidad severa que se encuentren en situación de pobreza, con la finalidad de elevar su calidad de vida y que de acuerdo al artículo 8 del DS N° 004-2015-MIMP los requisitos para acceder a la pensión no contributiva son los siguientes:

- a) **Contar con un certificado de discapacidad con calificación de severa**, emitido de conformidad con la Norma Técnica de Salud para la evaluación, calificación y certificación de la persona con discapacidad.
- b) **No percibir ingreso o pensión que provenga del ámbito público o privado**, incluyendo las prestaciones económicas que se otorguen a través del Seguro Social de Salud.
- c) **Encontrarse en situación de pobreza** bajo los criterios del Sistema de Focalización de Hogares – SISFOH.

2.3 El Manual de Operaciones del Programa CONTIGO describe las funciones de las dos Unidades de Línea, Art. 21 para la Unidad de Operaciones y Transferencia y Art. 23 para la Unidad de Acompañamiento, indicando lo siguiente:

Artículo 17.- Unidad de Comunicación e Imagen

La unidad funcional de Comunicación e Imagen es la responsable de diseñar, planificar, organizar, desarrollar y supervisar la política y la estrategia de comunicación; posicionamiento y difusión del Programa CONTIGO a través de los medios de comunicación y otras plataformas no tradicionales, respetando la diversidad del público objetivo del Programa; así como, la atención al ciudadano, implementando un modelo especializado inclusivo para las personas con discapacidad, en el marco de los objetivos estratégicos del Programa CONTIGO y los lineamientos dictados por el MIDIS.

2.4 En ese orden de ideas, la Unidad de Acompañamiento, en atención al numeral 1.4 de los antecedentes, se remite respuesta y atención a los siguientes casos:

Caso N° 076-2022-CTVC/AYA:

- a) **No se brinda información completa, comprensible y oportuna (OMAPED, USUARIOS/AS, POTENCIALES USUARIOS/AS), declarado Infundado.**

2.5 Finalmente, se ha logrado identificar las acciones de mejora para los casos mencionados, tal como se muestra en la Matriz de atención de casos (Anexo 01 – MATRIZ DE ATENCION DE CASOS CTVC – AYACUCHO).



III. CONCLUSIÓN

La Unidad de Comunicación e Imagen, ha resuelto dar respuesta a los casos mencionados en el numeral 2.4 del análisis, según los casos alertados:

- CASO N° 076-2022-CTVC/AYA

IV. RECOMENDACIÓN

Se recomienda remitir el presente informe al responsable Regional del Comité de Transferencia y Vigilancia Ciudadana - CTVC de la región Ayacucho para los fines pertinentes.

Atentamente,

Documento con firma digital

RAMIREZ SANTILLANA JENNIFER

ZENAIDA

UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN

JRS



ANEXO 01

MATRIZ DE ATENCION DE CASOS CTVC – AYACUCHO

Atención a los casos del OFICIO N° 034-2022-CTVC/AYACUCHO

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° 076-2022- CTVC/AYA	OFICIO N° 034-2022- CTVC/AYAC UCHO	AYACUCHO LA MAR SANTA ROSA	2. <i>NO SE BRINDA INFORMACIÓN COMPLETA, COMPRENSIBLE Y OPORTUNA (OMAPED, USUARIOS/AS, POTENCIALES USUARIOS/AS).</i>	<p>2. <u>INFUNDADO</u></p> <p>Punto crítico 2:</p> <p>El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país, atendiendo a 106 628 usuarios y usuarias, residentes en 1 752 distritos de las 196 provincias, según el Padrón VI-2022, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 000119-2022-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 20 de diciembre de 2022; asimismo, mencionar que, <u>actualmente no se cuenta con</u></p>	<p>Frente a la alerta, el responsable de campo de la CTVC se entrevistó a la señora Marisela Maribel Pariona Lonasco, responsable de la OMAPED del distrito de Santa Rosa.</p> <p>Mencionar que, el Programa Contigo, es una Unidad en Ejecutora en proceso de implementación, que, a la fecha carece de Unidades Territoriales.</p> <p>En el <u>2do punto crítico</u> se menciona que: "(...) <i>no le resultaba fácil comunicarse con la sede central del programa Contigo, ya que señaló que las veces que intentó comunicarse a la línea</i></p>



				<p>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.</p>	<p><i>telefónica no contestaba sus llamadas o la dejaban en espera, lo que hacía que no pueda obtener información para brindárselas a los usuarios que acudían a realizar el seguimiento de sus trámites.”</i></p> <p>En ese sentido, se comunica que el canal de atención para las consultas a aliados se realiza a través de los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Llamando al: 01-6449006 – Opción 1• Escribiendo al correo: cosultas@contigo.gob.pe <p>Asimismo, mediante la Resolución Ministerial N° 139-2021-MIDIS, de fecha 27 de julio de 2021, que aprueba el Manual N° 002-2021-MIDIS denominado “Manual para la Orientación y Atención Inclusiva a la Ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social”, en el numeral 4.4 CANALES DE ATENCIÓN DEL MIDIS, se menciona que, <i>“El MIDIS, ha dispuesto y establecido a nivel nacional los medios o mecanismos de comunicación, a través de los cuales la ciudadanía puede solicitar trámites y</i></p>
--	--	--	--	---	---



					<p><i>servicios de orientación e información. Los canales de atención son los siguientes:</i></p> <p><i>4.4.1. Canal presencial</i></p> <p><i>Mediante el canal presencial, los/las servidores/as civiles brindan una atención de contacto directo y personalizado con la ciudadanía en las instalaciones físicas del MIDIS, y en otras que este disponga. (...)</i></p> <p><i>En estos espacios se brinda una asistencia exclusiva de las necesidades de información, trámite, consulta, queja, entre otros servicios, brindando atención preferencial¹ e inclusiva a la ciudadanía en situaciones particulares, tales como personas adultas mayores, mujeres embarazadas, las niñas, los niños y personas en condición de discapacidad.</i></p> <p><i>Los espacios de atención presencial son:</i></p>
--	--	--	--	--	---



					<ul style="list-style-type: none">• <i>Módulos de Orientación a la Ciudadanía (MOC), ubicados en el MIDIS, y otros espacios autorizados.</i>• <i>Plataformas de orientación permanente, ubicadas a nivel nacional y en las Unidades Territoriales de sus Programas Nacionales”.</i> <p>En esa línea, se brinda la dirección de la plataforma presencial de atención del Programa CONTIGO, Av. Paseo de la República 3101, San Isidro – Lima.</p> <p>Finalmente, se les invita a hacer uso de la aplicación USUARIO ALIADO, dónde se muestra la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Estado de los usuarios de tu jurisdicción: usuarios vigentes, desafiliados, estado de autorización de cobrob) Estado de solicitudes de afiliación
--	--	--	--	--	--



					<p>En caso de no contar con acceso podrás registrarte a través del siguiente link: https://alidados.contigo.gob.pe/ y realizar los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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).
--	--	--	--	--	---

COMUNICADO



Estimadas/os, reciban el saludo del Programa Nacional CONTIGO, del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Se comunica que a partir de la fecha los canales de atención para las consultas a aliados se realizará a través de los siguientes canales:



Llamando al:
01-644-9006 - Opción 1



Escribiendo al correo
consultas@contigo.gob.pe



Así mismo se invita a hacer uso de la aplicación **USUARIO ALIADO** del Programa CONTIGO, donde encontrarán toda la información de los usuarios de su jurisdicción.



En caso de no contar con acceso podrás **registrarte a través del siguiente link:**

<https://aliados.contigo.gob.pe/index.php/aliado-solicitud/>

ANEXO 2

Atención al ciudadano

Presencial:
Av. Paseo de la República 3101, San Isidro

Cerca a la estación Metropolitana **Canaval y Moreyra**

Más información:
 (01) 644 9006 Opción 1



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Entrega de la Pensión no Contributiva
a Personas con Discapacidad Severa
en Situación de Pobreza
CONTIGO

