

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Magdalena Del Mar, 01 de febrero de 2022

OFICIO N° -2022-MIDIS/PNPDS-DE

Señor

ULISES SALVADOR VALDERRAMA PACHO

Responsable Regional – CTVC Puno

Jr. Puno N° 124, Interior s/n piso 2 - Puno. Of. De la MCLCP - Puno (Ref. a un costado de la tienda comercial ELEKTRA-BANCO AZTECA)

Presente. –

Asunto: Respuesta a 12 Casos alertados de la CTVC Puno

Referencia: a) Oficio N° 001-2021-CTVC/PUNO
b) Oficio N° 002-2021-CTVC/PUNO
c) Oficio N° 003-2021-CTVC/PUNO
d) Informe N° 000008-2022-MIDIS/PNPDS-DE-URV (01FEB2022)

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y en atención al documento de la referencia a) en relación a los doce (12)¹ casos reportados por el Comité de Transparencia y Vigilancia de la región Puno.

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

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

Atentamente,

Firmado digitalmente por
DIANA ELIZABETH PRUDENCIO GAMIO
Directora Ejecutiva – Programa CONTIGO

¹ CASO N° 001-2021-CTVC/PUN
CASO N° 002-2021-CTVC/PUN
CASO N° 003-2021-CTVC/PUN
CASO N° 004-2021-CTVC/PUN
CASO N° 005-2021-CTVC/PUN
CASO N° 006-2021-CTVC/PUN
CASO N° 007-2021-CTVC/PUN
CASO N° 010-2021-CTVC/PUN
CASO N° 011-2021-CTVC/PUN
CASO N° 012-2021-CTVC/PUN
CASO N° 013-2021-CTVC/PUN
CASO N° 014-2021-CTVC/PUN

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

Magdalena Del Mar, 26 de enero de 2022

INFORME N° -2022-MIDIS/PNPDS-UAC

A: **DIANA ELIZABETH PRUDENCIO GAMIO**
Directora Ejecutiva

Asunto: Respuesta al OFICIO N° 003-2021-CTVC/PUNO
CASO N° 010-2021-CTVC/PUN
CASO N° 011-2021-CTVC/PUN
CASO N° 012-2021-CTVC/PUN
CASO N° 013-2021-CTVC/PUN
CASO N° 014-2021-CTVC/PUN.

Referencia: a) PROVEIDO N° 000411-2021-MIDIS/PNPDS-UAC (17MAY2021)
b) OFICIO N° 003-2021-CTVC/PUNO (01FEB2021)

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 de Dirección Ejecutiva N° 091-2020-MIDIS/PNPDS-DE, se aprueba la Directiva N° 08-2020-MIDIS/PNPDS-DE denominada “Directiva de Gestión del Acompañamiento y Articulación”, cuyo objetivo es establecer las normas y criterios generales del proceso de Gestión del Acompañamiento y Articulación, el cual comprende actividades basadas en un modelo social y comunitario a través de la restitución y reconocimiento del/a usuario/a como agente de derechos, reconocimiento social y la promoción al acceso a servicios complementarios especializados que contribuyan a la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad severa usuarios/as del Programa.
- 1.4 Mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 036-2021-MIDIS/PNPDS-DE, de fecha 01 de abril de 2021, que aprueba el “Plan de Trabajo 2021 Unidad de Acompañamiento”, que plantea cuatro (04) resultados: R1. Usuarios

reciben seguimiento y monitoreo de uso de la pensión no contributiva, R2. Usuarios y cuidadores reciben acompañamiento focalizado para el reconocimiento y ejercicio de sus derechos, R3. Aliados estratégicos focalizados capacitados promueven acciones para el acompañamiento al cobro y promueven el acceso a servicios complementarios de los usuarios y R4. Gestión eficiente del servicio de acompañamiento.

1.5 Mediante documento de la referencia c), el responsable Regional del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana – CTVC de la Región Puno, alertó los siguientes casos:

- CASO N° 010-2021-CTVC/PUN
- CASO N° 011-2021-CTVC/PUN
- CASO N° 012-2021-CTVC/PUN
- CASO N° 013-2021-CTVC/PUN
- CASO N° 014-2021-CTVC/PUN

II. ANÁLISIS

2.1 El Programa tiene como objeto otorgar una pensión 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. Al primer padrón del 2021 el Programa Contigo viene interviniendo en 25 regiones del país, **atendiendo a 74,126 usuarios y usuarias** con discapacidad severa.

2.2 El Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO, en adelante 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 21.- Unidad de Operaciones y Transferencia

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.

Artículo 23.- Unidad de Acompañamiento

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 (os) del Programa, a través de los subprocesos 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 El Programa CONTIGO desde diciembre de 2018 hasta febrero 2020, amplió su cobertura a 25 regiones a nivel Nacional, dando como resultado la intervención al 100% de regiones del país con 1569 distritos, lo que significó un crecimiento de 14,625 a 74,126 usuarios. No obstante, la capacidad operativa del Programa se ha mantenido centralizada y constante en el periodo de crecimiento.

Cabe mencionar que, actualmente el Programa no cuenta con Unidades Territoriales, teniendo limitaciones para brindar el soporte en los procesos operativos y de acompañamiento a las demandas de los gobiernos locales, usuarios y ciudadanos en general.

- 2.5 En ese orden de ideas, la Unidad de Acompañamiento, en atención al numeral 1.3 de los antecedentes, ha realizado la revisión y ha dado respuesta a los siguientes puntos críticos:

CASO N° 010-2021-CTVC/PUN:

- a) Personal de OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa, declarándose **FUNDADO**.

CASO N° 011-2021-CTVC/PUN:

- a) Personal de OMAPED no recibió capacitación concerniente a los servicios / trámites que brinda el Programa, declarándose **FUNDADO**.
b) Personal de OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa, declarándose **FUNDADO**.

CASO N° 012-2021-CTVC/PUN:

- a) Personal de OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa, declarándose **FUNDADO**.

CASO N° 013-2021-CTVC/PUN:

- a) No se brinda servicios complementarios a usuarios/as, declarándose **FUNDADO**.

CASO N° 014-2021-CTVC/PUN:

- a) Personal de OMAPED no recibió capacitación concerniente a los servicios / trámites que brinda el Programa, declarándose **FUNDADO**.

Asimismo, 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 – PUNO).

III. CONCLUSIÓN

La Unidad de Acompañamiento, ha resuelto dar respuesta a los casos mencionados en el numeral 2.4 del análisis, según **los puntos críticos de articulación y acompañamiento**, el caso alertado es:

- CASO N° 010-2021-CTVC/PUN
- CASO N° 011-2021-CTVC/PUN
- CASO N° 012-2021-CTVC/PUN
- CASO N° 013-2021-CTVC/PUN
- CASO N° 014-2021-CTVC/PUN

IV. RECOMENDACIONES

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

Cordialmente,

(MCK/tsm)



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Estrategia de la Persona
no Conlleva a Personas con Discapacidad
Seguro en Situación de Pobreza
CONTIGO



Región Provincia Distrito	Caso N°	Descripción de los hechos (puntos críticos)	Conclusión de la alerta (FUNDADO / INFUNDADO)	Justificación de la conclusión (FUNDADO / INFUNDADO)	Acciones de Mejora de ser el caso
					responsable de OMAPED, 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. d) Finalmente, recordar que puede comunicarse con nosotros a Atención al Usuario (01) 644-9006 anexo 1000 o 1001.
PUNO AZANGARO CAMINACA	CASO N° 011-2021- CTVC/PUN	1. Personal de OMAPED no recibió capacitación concerniente a los servicios / trámites que brinda el Programa.	FUNDADO	Punto crítico 1 y 2: El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 74, 126 usuarias y usuarios según el Padrón VI-2021, aprobada con Resolución de Dirección	Punto crítico 1 y 2: Con relación a la alerta presentada el presente año 2021 por la Sra. VALDERRAMA PACHO ULISES SALVADOR responsable regional del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana del Distrito de Caminaca, entrevistó al responsable de la OMAPED del mencionado



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional de Estrategia de la Pensión
no Contributiva a Personas con Discapacidad
Severa en Situación de Pobreza
CONTIGO

Región Provincia Distrito	Caso N°	Descripción de los hechos (puntos críticos)	Conclusión de la alerta (FUNDADO / INFUNDADO)	Justificación de la conclusión (FUNDADO / INFUNDADO)	Acciones de Mejora de ser el caso
		2. Personal de OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa.		Ejecutiva N° 000122-2021-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 22 de diciembre de 2021; asimismo, 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. 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, en atención a la alerta remitida, es declarado FUNDADO .	distrito, Sra. Olga Zela Sucasaca, informa en el Punto Crítico 1 indico que, “(...) <i>que no ha recibido ningún tipo de capacitación sobre los procedimientos del Programa Contigo (afiliación y autorización para el cobro de la pensión no contributiva) (...)</i>”. Y en el Punto Crítico 2 indicó que, “(...) <i>marcó en reiteradas oportunidades al número de teléfono (01) 6449006 anexos 1000 y 1001 de atención al usuario que aparece en la página web del Programa, finalmente no pudo comunicarse con algún operador del Programa para hacer sus consultas dificultando ese hecho el adecuado cumplimiento de su trabajo.</i>” En ese sentido, se han realizado las siguientes acciones de mejora: a) Se ha realizado una teleasistencia técnica, a través de la plataforma virtual Zoom, a la Región de Puno, donde no se registra asistencia del responsable de la OMAPED del distrito de Caminaca, donde se les



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



Región Provincia Distrito	Caso N°	Descripción de los hechos (puntos críticos)	Conclusión de la alerta (FUNDADO / INFUNDADO)	Justificación de la conclusión (FUNDADO / INFUNDADO)	Acciones de Mejora de ser el caso
					brindó información en relación a los procedimientos del Programa, recibiendo información oportuna y clara, a fin de que se mantenga informados a los usuarios y usuarias del Programa CONTIGO. b) Además, se les brindo capacitación a la región de Puno, sobre la aplicación USUARIO OMAPED del Programa CONTIGO, donde se les explicó como acceder para verificar información de los usuarios y usuarias de su jurisdicción, por lo que, se anexa la GUÍA PARA EL ACCESO Y USO DE LA APLICACIÓN USUARIO OMAPED DEL PROGRAMA CONTIGO, teniendo en cuenta que, se debe hacer uso responsable de la cuenta de usuario y contraseña que se proporcionarán para acceder a la información.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Persona
no Condiactiva a Personas con Discapacidad
Severa en Situación de Pobreza
CONTIGO



Región Provincia Distrito	Caso N°	Descripción de los hechos (puntos críticos)	Conclusión de la alerta (FUNDADO / INFUNDADO)	Justificación de la conclusión (FUNDADO / INFUNDADO)	Acciones de Mejora de ser el caso
					Actualmente el Responsable del OMAPED de la Municipalidad Distrital de Caminaca, no cuenta con usuario ACTIVO de la aplicación USUARIO OMAPED, por lo que se sugiere seguir el paso a paso de la guía, a fin de obtener el usuario respectivo. c) Actualmente la Especialista de Articulación Nelly Veronica Tenorio Calderon, viene brindando asistencia técnica vía telefónica o WhatsApp, al responsable de OMAPED, 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.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Persona
no Consciente a Personas con Discapacidad
Severa en Situación de Pobreza
CONTIGO



Región Provincia Distrito	Caso N°	Descripción de los hechos (puntos críticos)	Conclusión de la alerta (FUNDADO / INFUNDADO)	Justificación de la conclusión (FUNDADO / INFUNDADO)	Acciones de Mejora de ser el caso
					d) Finalmente, recordar que puede comunicarse con nosotros a Atención al Usuario (01) 644-9006 anexo 1000 o 1001).
PUNO CARABAYA COASA	CASO N° 012-2021- CTVC/PUN	1. Personal de OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa.	FUNDADO	Punto crítico 1: El Programa CONTIGO viene interviniendo en las 25 regiones del país con un total de 74, 126 usuarias y usuarios según el Padrón VI-2021, aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 000122-2021-MIDIS/PNPDS-DE con fecha 22 de diciembre de 2021; asimismo, 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. Cabe	Punto crítico 1: Con relación a la alerta presentada el presente año 2021 por el Sr. VALDERRAMA PACHO ULISES SALVADOR responsable regional del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana del Distrito de Coasa, entrevistó al responsable de la OMAPED del mencionado distrito, Sr. Jhoni Chura Mamani, informa en el Punto Crítico indico que, "(...) <i>marcó en reiteradas oportunidades al número de teléfono (01) 6449006 anexos 1000 y 1001 de atención al usuario que aparece en la página web del Programa, finalmente no pudo comunicarse con algún operador del Programa para hacer sus consultas dificultando ese hecho el adecuado cumplimiento de su trabajo (...).</i> " En ese sentido,