



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

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

San Isidro, 09 de Febrero de 2023

**OFICIO N° -2023-MIDIS/PNPDS-DE**

Señor/a

**JEANETTE FLORES RUIZ**

Responsable Regional del Comité de Transparencia y Vigilancia

Ciudadana – San Martín

**Presente.** -

Asunto: Respuesta al caso CTVC de la Región San Martín  
CASO N°144-2022-CTVC/SAN

Referencia: a) OFICIO N°074-2022-CTVC/SAN MARTÍN (01/12/2022)  
b) INFORME N° 000034-2023-MIDIS/PNPDS-UCI (08/02/2023)

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 <sup>1</sup>
1	SAN MARTÍN	CASO N°144-2022-CTVC/SAN	NO SE BRINDA INFORMACIÓN COMPLETA, COMPRENSIBLE Y OPORTUNA (OMAPED, USUARIOS/AS, POTENCIALES USUARIOS/AS).	<b>INFUNDADO</b>

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.

A su vez, solicitamos apoyarnos en la difusión de nuestra página web <https://contigo.gob.pe>, donde existe las secciones: Preguntas frecuentes<sup>2</sup> y videos tutoriales<sup>3</sup> que afianzaran el conocimiento sobre nuestro Programa.

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

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

<sup>3</sup> [https://www.youtube.com/channel/UCco2zxvolc8bXJ2G0Y\\_TFHw/](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

Sin otro particular, reitero mi consideración y estima personal.

Atentamente,

*Firmado digitalmente por*

**AUCAHUASI DONGO NANCY NERIDA**

**Directora/a Ejecutiva – Programa CONTIGO**

Dirección: Av. Paseo de la República 3245 piso 13, San isidro - Lima  
Central telefónica: (01) 644 9006  
[www.midis.gob.pe](http://www.midis.gob.pe) / [www.contigo.gob.pe](http://www.contigo.gob.pe)



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024

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: **RVJFBDE**





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

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

San Isidro, 08 de Febrero de 2023

**INFORME N° -2023-MIDIS/PNPDS-UCI**

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

Asunto : Respuesta al OFICIO N°074-2022-CTVC/SAN MARTÍN  
CASO N°144-2022-CTVC/SAN.

Referencia : a) PROVEIDO N° 000076-2023-MIDIS/PNPDS-UAC (23ENE2023)  
b) OFICIO N°074-2022-CTVC/SAN MARTÍN (01DIC2022)

Fecha elaboración : San Isidro, 08 de Febrero 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°074-2022-CTVC/SAN MARTÍN, donde el responsable Regional del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana – CTVC de la Región San Martín notificó, el siguiente caso:

- CASO N°144-2022-CTVC/SAN

**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°144-2022-CTVC/SAN:**

- 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 – SAN MARTIN).





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

### 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°144-2022-CTVC/SAN

### IV. RECOMENDACIÓN

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

Atentamente,

*Documento con firma digital*

**RAMIREZ SANTILLANA JENNIFER**

**ZENAIDA**

**UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN**

JRS





PERÚ

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

## ANEXO 01

## MATRIZ DE ATENCION DE CASOS CTVC – SAN MARTÍN

## Atención a los casos del OFICIO N°074-2022-CTVC/SAN MARTÍN

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°144- 2022- CTVC/SAN	OFICIO N°074-2022- CTVC/SAN MARTÍN	SAN MARTIN MOYOBAMBA MOYOBAMBA	1. <i>NO SE BRINDA INFORMACIÓN COMPLETA, COMPENSABLE Y OPORTUNA (OMAPED, USUARIOS/AS, POTENCIALES USUARIOS/AS).</i>	<p><b>1. <u>INFUNDADO</u></b></p> <p><b>Punto crítico 1:</b></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, <b><u>actualmente no se cuenta con</u></b></p>	<p>Frente a la alerta, la presidente de la CTVC entrevistó a la responsable de OMAPED, Sra. Flor Angélica Monteza Flores, identificada con DNI N° 00823358.</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 <b><u>1er punto crítico</u></b> se menciona que: “(...) <i>presenta dificultades para comunicarse con la sede central del Programa Contigo</i> “ya que no</p>





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

				<p><b>Unidades Territoriales,</b> 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>contestan las llamadas ni responden los mensajes de whatsapp”, según refirió”.</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"><li>• <b>Llamando al: 01-6449006 – Opción 1</b></li><li>• <b>Escribiendo al correo: <a href="mailto:cosultas@contigo.gob.pe">cosultas@contigo.gob.pe</a></b></li></ul> <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 servicios de orientación e información. Los canales de atención son los siguientes:</i></p>
--	--	--	--	---	---





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

					<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 preferencial<sup>1</sup> 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"><li><i>• Módulos de Orientación a la Ciudadanía (MOC), ubicados en el MIDIS, y otros espacios autorizados.</i></li><li><i>• Plataformas de orientación permanente, ubicadas a nivel nacional y en las</i></li></ul>
--	--	--	--	--	---





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

					<p><i>Unidades Territoriales de sus Programas Nacionales”.</i></p> <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"><li>a) Estado de los usuarios de tu jurisdicción: usuarios vigentes, desafiliados, estado de autorización de cobro</li><li>b) Estado de solicitudes de afiliación</li></ul> <p>En caso de no contar con acceso podrás registrarte a través del siguiente link: <a href="https://alios.contigo.gob.pe/">https://alios.contigo.gob.pe/</a> y realizar los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Paso 1: INGRESA a la Página web del Programa Contigo.</li><li>• Paso 2: REGISTRA los datos requeridos en el Módulo de Registro de Información.</li></ul>
--	--	--	--	--	---





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

					<ul style="list-style-type: none"><li>• Paso 3: DESCARGA el Documento de Declaración de Confidencialidad del Programa Contigo (DDC).</li><li>• Paso 4: CARGA el Documento de Declaración de Confidencialidad del Programa Contigo (firmada y sellada).</li></ul>
--	--	--	--	--	--





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

# 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/>



Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social



## ANEXO 2

**Atención al ciudadano**

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

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

Más información:  
**(01) 644 9006 Opción 1**



Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social



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: **RVJFBDE**





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

