

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Magdalena Del Mar, 10 de Noviembre del 2021

OFICIO N° 001091-2021-MIDIS/PNPDS-DE

Señora

MARITZA MALLQUI AGUILAR

Responsable Regional de la CTVC de la Región Ancash

Av. Gamarra N° 380 - Of. 201, Barrio de San Francisco – Huaraz

Presente.-

Asunto: Respuesta a 24 casos CTVC de la Región Ancash

Referencia: a) Oficio N° 007-2021-CTVC/ANCASH
b) Oficio N° 008-2021-CTVC/ANCASH
c) Oficio N° 015-2021-CTVC/ANCASH
d) Informe N° 000156-2021-MIDIS/PNPDS-DE-URV (09NOV2021)

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente, y en atención al documento de la referencia a), en relación a veinticuatro (24)¹ casos reportados por el Comité de Transparencia y Vigilancia de la Región Ancash.

Al respecto, cumpla con trasladar el documento de la referencia d) elaborado por la Asesora de Dirección Ejecutiva del Programa, en la cual se da la respuesta para los casos alertados, 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° 021-2021-CTVC/ANC, CASO N° 022-2021-CTVC/ANC, CASO N° 023-2021-CTVC/ANC, CASO N° 026-2021-CTVC/ANC, CASO N° 027-2021-CTVC/ANC, CASO N° 028-2021-CTVC/ANC, CASO N° 029-2021-CTVC/ANC, CASO N° 031-2021-CTVC/ANC, CASO N° 032-2021-CTVC/ANC, CASO N° 033-2021-CTVC/ANC, CASO N° 034-2021-CTVC/ANC, CASO N° 035-2021-CTVC/ANC, CASO N° 036-2021-CTVC/ANC, CASO N° 037-2021-CTVC/ANC, CASO N° 038-2021-CTVC/ANC, CASO N° 041-2021-CTVC/ANC, CASO N° 042-2021-CTVC/ANC, CASO N° 043-2021-CTVC/ANC, CASO N° 044-2021-CTVC/ANC, CASO N° 045-2021-CTVC/ANC, CASO N° 046-2021-CTVC/ANC, CASO N° 047-2021-CTVC/ANC, CASO N° 048-2021-CTVC/ANC, CASO N° 050-2021-CTVC/ANC

Magdalena Del Mar, 05 de Noviembre del 2021

INFORME N° 000641-2021-MIDIS/PNPDS-UOT



Firmado digitalmente por GUZMAN CASTILLO Frank Jonathan FAU 20605733281 soft
Jefe De Unidad
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05.11.2021 08:04:25 -05:00

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

Asunto: Respuesta a los siete (07) casos:
CASO N° 021-2021-CTVC/ANC
CASO N° 022-2021-CTVC/ANC
CASO N° 023-2021-CTVC/ANC
CASO N° 026-2021-CTVC/ANC
CASO N° 027-2021-CTVC/ANC
CASO N° 028-2021-CTVC/ANC
CASO N° 029-2021-CTVC/ANC

Referencia: a) OFICIO 007-2021-CTVC/ANCASH
b) PROVEIDO N° 008789-2021-MIDIS/PNPDS-UOT (09JUN2021)

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez informar a su despacho en relación al caso alertado presentado por el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana con documento de la referencia a), lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

- 1.1. Mediante el Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP, se crea el Programa para la Entrega de la Pensión no Contributiva para Personas con Discapacidad Severa y en Situación de Pobreza.
- 1.2. Resolución Ministerial N° 012-2020-MIDIS, con fecha del 07 de enero del 2020, que aprueba el Manual de Operaciones – MOP del Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO.
- 1.3. Mediante Oficio N° 007-2021-CTVC/ANCASH, el Responsable Regional del Comité de Transparencia – CTVC de la región Ancash, remite la alerta de siete (07) casos que pertenecen a gestión de la entrega de la pensión, signados con los números: 021, 022, 023, 026, 027, 028 y 029-2021-CTVC/ANC.

II. ANALISIS

- 2.1 El Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza- CONTIGO, tiene por objetivo otorgar una pensión no contributiva de S/. 300 (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 Los requisitos para acceder al programa se encuentran establecidos en el Artículo 59 de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad,

precisado además en el artículo 8 del Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP, siendo los siguientes:

- ✓ *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.*
- ✓ *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 – ESSALUD.*
- ✓ *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 dos unidades de línea, de la Unidad de Operaciones y Transferencia y la Unidad de Acompañamiento:

- ✓ **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 usuarios, así como implementar los mecanismos para el monitoreo de uso de la pensión.

2.4 Al respecto, se presenta en el anexo N° 01, la síntesis de las alertas remitidas por el CTVC de la Región de Ancash, acciones desarrolladas, acciones de mejora de ser el caso y conclusión de las alertas.

III. CONCLUSIONES

3.1. De los siete (07) casos, se ha determinado que las alertas han sido declaradas infundadas, de acuerdo a las razones descritas en el anexo N° 01.

IV. RECOMENDACIONES

4.1. Remitir el presente informe al Responsable Regional del Comité de Transferencia y Vigilancia Ciudadana - CTVC de la región Ancash, para los fines pertinentes.

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

- Anexo N° 01 Matriz de respuesta a la alerta:

N°	Caso N°	N° de oficio	Año	Departamento/provincia/distrito	Detalle del caso según CTVC (puntos críticos)	Conclusión de la alerta del PROGRAMA CONTIGO	Justificación de la conclusión (FUNDADO/INFUNDADO)
1	021-2021-CTVC/ANC	007-2021-CTVC/ANCAS H	2021	Ancash/Mariscal Luzuriaga/Llumpa	No se recibe respuesta a solicitud de autorización para cobro.	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de la OMAPE, quien manifestó <i>"que en el operativo de pago correspondiente al padrón VI-2020 ha recibido numerosas quejas de parte de los familiares de los usuarios/as, que solicitaron autorización de cobro de la pensión no contributiva hace muchos meses atrás y que por la demora en el trámite no pudieron efectivizar la pensión, aduciendo que habría transcurrido casi un año, sin poderles dar mayores alcances pues desconoce los motivos del retraso en la atención de estas solicitudes....."</i> En razón a ello, es oportuno mencionar, que al no tener información de los/as usuarios/as afectados, imposibilita realizar la evaluación correspondiente. Asimismo, desde el año 2020 el Programa CONTIGO viene enviando notificaciones electrónicas a las OMAPE con los resultados de las solicitudes de afiliación y autorización de cobro, entre otros. Finalmente, el Programa CONTIGO ha implementado herramientas en la página web oficial del Programa: www.contigo.gob.pe, entre ellas denominadas: CONSULTA DE USUARIOS, en la cual los usuarios/as y autorizados/as podrán acceder a información relevante sobre el estado de las solicitudes que presenten, ingresando el DNI y fecha de nacimiento del/la usuario/a y USUARIO OMAPE, en la cual los responsables de OMAPE podrán acceder a información detallada sobre los usuarios/as de su distrito.

2	022-2021-CTV C/AN C	007-2021-CTVC/ANCAS H	2021	Ancash/ Recuay/ Pampas Chico	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de la OMAPED, quien <i>manifestó “ que en reiteradas oportunidades se comunicó telefónicamente con la sede central del programa Contigo, al número telefónico (01)644-9006 destinado a brindar atención al usuario publicado en su página web, no responden las llamadas, esta situación no le permite despejar sus dudas ni dar seguimiento oportuno a los expedientes de afiliación o autorización de cobro que presenta, provocando una débil articulación y coordinación con el programa.”</i> En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02. Asimismo, desde el año 2020 el Programa CONTIGO viene enviando notificaciones electrónicas a las OMAPED con los resultados de las solicitudes de afiliación y autorización de cobro, entre otros. Finalmente, el Programa CONTIGO ha implementado herramientas en la página web oficial del Programa: www.contigo.gob.pe, entre ellas denominadas: CONSULTA DE USUARIOS, en la cual los usuarios/as y autorizados/as podrán acceder a información relevante sobre el estado de las solicitudes que presentan, ingresando el DNI y fecha de nacimiento del/la usuario/a y USUARIO OMAPED, en la cual los responsables de OMAPED podrán acceder a información detallada sobre los usuarios/as de su distrito.
---	---------------------	-----------------------	------	------------------------------------	---	-------------------------	---

3	023-2021-CTVC/ANC	007-2021-CTVC/ANCAS H	2021	Ancash/ Recuay/ Pararin	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de la OMAPED, quien manifestó “que en reiteradas oportunidades intento comunicarse telefónicamente con el personal de la sede central del programa Contigo...” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02.
4	026-2021-CTVC/ANC	007-2021-CTVC/ANCAS H	2021	Ancash/ Sihuas/ Cashpampa	1. Usuario está en el padrón de abonados pero no tiene abono en su cuenta de ahorros. 2. Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO	Punto crítico N° 01: Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPED quien manifestó “en el operativo de pago correspondiente al padrón VI-2020 le llegaron quejas a su despacho de parte de los familiares de los usuarios/as quienes indicaron que se apersonaron al banco de la Nación en la ciudad de Coishco y en ventanilla les informaron que no contaban con depósito en su cuenta, a pesar de figurar en el padrón, situación que provoca problemas económicos a los usuarios/as del programa” En razón a ello, es oportuno mencionar, que al no tener información de los usuarios/as afectados, imposibilita la evaluación correspondiente. Punto crítico N° 02: Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPED quien manifestó “en reiteradas oportunidades se comunicó telefónicamente con la sede central del programa Contigo, al número telefónico (01)644-9006, destinado a brindar atención al usuario publicado en su página web, no responden las llamadas, esta situación no le permite despejar sus dudas oportunamente, provocando una débil articulación y coordinación”

							En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02.
5	027-2021-CTVC/ANC	007-2021-CTVC/ANCAS H	2021	Ancash/ Ocros/ San Pedro	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPED quien manifestó “que en ocasiones trato de comunicarse telefónicamente con la sede central del programa Contigo, al número telefónico (01)644-9006 destinado a brindar atención al usuario publicado en su página web, no responden las llamadas esta situación no le permite despejar sus dudas ni dar seguimiento oportuno a los expedientes de afiliación que presenta provocando, una débil articulación y coordinación.” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02.
6	028-2021-CTVC/ANC	007-2021-CTVC/ANCAS H	2021	Ancash/ Sihuas/ Sicsibamba	Demora en entrega de tarjetas multired a usuarios/as	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPED quien manifestó “en el operativo de pago correspondiente al padrón VI-2020 le llegaron quejas a su despacho de parte de los familiares de los usuarios/as, indicando que se trasladaron al banco de la Nación en la ciudad de Sihuas para tramitar las tarjetas multired de los usuarios/as, no les atendieron aduciendo que no contaban con tarjetas multired, provocando malestar por los gastos innecesarios que realizaron para trasladarse hasta la ciudad de Sihuas”

								En razón a ello, es oportuno mencionar, que al no tener información de los usuarios/as afectados, imposibilita realizar la evaluación correspondiente.
7	029-2021-CTVC/ANC	007-2021-CTVC/ANCAS H	2021	Ancash/ Sihuas/ San Juan	Demora en entrega de tarjetas multired a usuarios/as	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPED quien manifestó “que en el operativo de pago correspondiente al padrón VI-2020 le llegaron quejas a su despacho de parte de los familiares de los usuarios/as, indicando que se trasladaron al banco de la Nación en la ciudad de Sihuas para tramitar las tarjetas multired de los usuarios/as, no les atendieron aduciendo que no contaban con tarjetas multired, provocando malestar por los gastos innecesarios que realizaron para trasladarse hasta la ciudad de Sihuas. Por lo manifestado solicito que el programa mejore las coordinaciones con los operadores del banco de la Nación.”	En razón a ello, es oportuno mencionar, que al no tener información de los usuarios/as afectados, imposibilita la evaluación correspondiente.

- Anexo N° 02 correo electrónico con anexos de llamadas para consultas:

El vie., 1 de octubre de 2021 9:25 a. m., Mesa de Partes CONTIGO <mesadepartes@contigo.gob.pe> escribió:
Buenos días estimado (a)

Se informa que su documento, fue registrado en el SGD con el N° Exp. 2021-014663 y derivado a la Unidad de Operaciones.

Se brinda los teléfonos del Programa CONTIGO, para que usted pueda comunicarse con nosotros:

Teléfono (01) 6449006
Atención al Usuario opción 1
Trámite de Afiliación y autorización anexos 1203

Saludos cordiales

Mesa de Partes
Programa CONTIGO

De: Maribel Katy Ortega Zapata <katirusha21@gmail.com>
Enviado: viernes, 1 de octubre de 2021 0:08
Para: Mesa de Partes CONTIGO <mesadepartes@contigo.gob.pe>
Asunto: Afiliación al programa CONTIGO

Magdalena Del Mar, 05 de Noviembre del 2021

INFORME N° 000642-2021-MIDIS/PNPDS-UOT



Firmado digitalmente por GUZMAN CASTILLO Frank Jonathan FAU 20605733281 soft
Jefe De Unidad
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05.11.2021 08:04:52 -05:00

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

Asunto: Respuesta a los 09 casos:
CASO N° 041-2021-CTVC/ANC
CASO N° 042-2021-CTVC/ANC
CASO N° 043-2021-CTVC/ANC
CASO N° 044-2021-CTVC/ANC
CASO N° 045-2021-CTVC/ANC
CASO N° 046-2021-CTVC/ANC
CASO N° 047-2021-CTVC/ANC
CASO N° 048-2021-CTVC/ANC
CASO N° 050-2021-CTVC/ANC.

Referencia: a) OFICIO N° 015-2021-CTVC/ANCASH
b) PROVEIDO N° 009653-2021-MIDIS/PNPDS-UOT (29JUN2021)

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez informar a su despacho en relación al caso alertado presentado por el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana con documento de la referencia a), lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

- 1.1. Mediante el Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP, se crea el Programa para la Entrega de la Pensión no Contributiva para Personas con Discapacidad Severa y en Situación de Pobreza.
- 1.2. Resolución Ministerial N° 012-2020-MIDIS, con fecha del 07 de enero del 2020, que aprueba el Manual de Operaciones – MOP del Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO.
- 1.3. Mediante Oficio N° 015-2021-CTVC/ANCASH, el Responsable Regional del Comité de Transparencia – CTVC de la región Ancash, remite la alerta de nueve (09) casos que pertenecen a gestión de la entrega de la pensión, signados con el número 041, 042, 043, 044, 045, 046, 047, 048 y 050-2021-CTVC/ANC.

II. ANALISIS

- 2.1 El Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza- CONTIGO, tiene por objetivo otorgar una pensión no contributiva de S/. 300 (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 Los requisitos para acceder al programa se encuentran establecidos en el Artículo 59 de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, precisado además en el artículo 8 del Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP, siendo los siguientes:

- ✓ *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.*
- ✓ *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 – ESSALUD.*
- ✓ *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 dos unidades de línea, de la Unidad de Operaciones y Transferencia y la Unidad de Acompañamiento:

- ✓ **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 usuarios, así como implementar los mecanismos para el monitoreo de uso de la pensión.

2.4 Al respecto, se presenta en el anexo N° 01, la síntesis de las alertas remitidas por el CTVC de la Región de Ancash, acciones desarrolladas, acciones de mejora de ser el caso y conclusión de las alertas.

III. CONCLUSIONES

3.1. De los nueve (09) casos, se ha determinado que las alertas han sido declaradas infundadas, de acuerdo a las razones descritas en el anexo N° 01.

IV. RECOMENDACIONES

4.1. Remitir el presente informe al Responsable Regional del Comité de Transferencia y Vigilancia Ciudadana - CTVC de la región Ancash, para los fines pertinentes.

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

- Anexo N° 01 Matriz de respuesta a la alerta:

N°	Caso N°	N° de oficio	Año	Departamento/provincia/distrito	Detalle del caso según CTVC (puntos críticos)	Conclusión de la alerta del PROGRAMA CONTIGO	Justificación de la conclusión (FUNDADO/INFUNDADO)
1	041-2021-CTVC/ANC	015-2021-CTVC/ANCAS H	2021	Ancash/Pomabamba/Quinuabamba	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de la OMAPED, quien manifestó “que tiene dificultades con la señal de telefónica móvil y fija, por lo que no puede comunicarse con la sede central del programa Contigo, para brindar información completa y oportuna a los usuarios o potenciales usuarios y seguimiento a los expedientes de afiliación que presenta. Por lo manifestado recomendó la contratación de profesionales de campo para realizar visitas domiciliarias y apoyen brindando información oportuna lo que debilita la articulación y coordinación con el programa.” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02. Finalmente, el Programa CONTIGO ha implementado herramientas en la página web oficial del Programa: www.contigo.gob.pe, entre ellas denominadas: CONSULTA DE USUARIOS, en la cual los usuarios/as y autorizados/as podrán acceder a información relevante sobre el estado de las solicitudes que presenten, ingresando el DNI y fecha de nacimiento del/la usuario/a y USUARIO OMAPED, en la cual los responsables de OMAPED podrán acceder a información detallada sobre los usuarios/as de su distrito.

2	042-2021-CTV C/AN C	015-2021-CTVC/ANCAS H	2021	Ancash/ Huaraz/ Cochabamba	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de la OMAPED, quien <i>manifestó “ tener dificultades para comunicarse con la sede central del programa Contigo, el número telefónico (01)644-9006 destinado a brindar atención al usuario, publicado en su página web, no responde, también tiene dificultades con la señal de telefonía móvil en el distrito, esta situación no le permite despejar sus dudas tampoco dar seguimiento oportuno a los expedientes que presenta...”</i> En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02. Asimismo, desde el año 2020 el Programa CONTIGO viene enviando notificaciones electrónicas a las OMAPED con los resultados de las solicitudes de afiliación y autorización de cobro, entre otros. Finalmente, el Programa CONTIGO ha implementado herramientas en la página web oficial del Programa: www.contigo.gob.pe, entre ellas denominadas: CONSULTA DE USUARIOS, en la cual los usuarios/as y autorizados/as podrán acceder a información relevante sobre el estado de las solicitudes que presentan, ingresando el DNI y fecha de nacimiento del/la usuario/a y USUARIO OMAPED, en la cual los responsables de OMAPED podrán acceder a información detallada sobre los usuarios/as de su distrito.
---	---------------------	-----------------------	------	----------------------------------	---	-------------------------	--

3	043-2021-CTVC/ANC	015-2021-CTVC/ANCAS H	2021	Ancash/ Huaraz/ La Libertad	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de la OMAPED, quien manifestó “<i>tener dificultades para comunicarse con la sede central del programa Contigo, el número telefónico (01)644-9006 destinado a brindar atención al usuario publicado en su página web, no responde también tiene dificultades con la señal de telefonía móvil en el distrito, esta situación no le permite despejar sus dudas tampoco dar seguimiento oportuno a los expedientes que presenta</i>” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02.
4	044-2021-CTVC/ANC	015-2021-CTVC/ANCAS H	2021	Ancash/ Recuay/ Llacllin	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de la OMAPED, quien manifestó “<i>tener dificultades para comunicarse con la sede central del programa Contigo, el número telefónico (01)644-9006 destinado a brindar atención al usuario publicado en su página web, no responde también tiene dificultades con la señal de telefonía móvil en el distrito, esta situación no le permite despejar sus dudas tampoco dar seguimiento oportuno a los expedientes que presenta</i>” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02.

5	045-2021-CTVC/ANC	015-2021-CTVC/ANCAS H	2021	Ancash/ Huaylas/ Huaylas	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPED quien manifestó “que tiene dificultades para comunicarse con la sede central del programa Contigo, el número telefónico (01)644-900,6 destinado a brindar atención al usuario, publicado en su página web, no responde también tiene dificultades con la señal de telefonía móvil en el distrito, esta situación no le permite despejar sus dudas tampoco dar seguimiento oportuno a los expedientes que presenta.” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02.
6	046-2021-CTVC/ANC	015-2021-CTVC/ANCAS H	2021	Ancash/ Pallasca/ Cabana	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPED quien manifestó “que tiene dificultades para comunicarse con la sede central del programa Contigo, el número telefónico de atención al usuario publicado en su página web, no responde, por lo que no brinda información completa y oportuna a los usuarios o potenciales usuarios del programa, despejar sus dudas sobre los casos que se presentan a su despacho, tampoco dar seguimiento oportuno a los expedientes de afiliación o autorización de cobro que presenta provocando una débil articulación y coordinación con el programa.” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02.

7	047-2021-CTVC/ANC	015-2021-CTVC/ANCAS H	2021	Ancash/ Sihuas/ Huayllabamba	No se recibe respuesta a solicitud de autorización para cobro.	INFUNDADO Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de la OMAPED, quien manifestó “que durante el operativo de pago del bimestre noviembre-diciembre 2020, recibió el reclamo de los familiares de usuarios menores de edad afiliados desde el mes de diciembre 2019 solicitaron la autorización de cobro al programa Contigo; sin embargo, el programa no emitió la autorización respectiva hasta la actualidad, por lo que no han podido efectivizar el cobro de la pensión” En razón a ello, es oportuno mencionar, que al no tener información de los/as usuarios/as afectados, imposibilita la evaluación correspondiente. Asimismo, desde el año 2020 el Programa CONTIGO viene enviando notificaciones electrónicas a las OMAPED con los resultados de las solicitudes de afiliación y autorización de cobro, entre otros. Finalmente, el Programa CONTIGO ha implementado herramientas en la página web oficial del Programa: www.contigo.gob.pe, entre ellas denominadas: CONSULTA DE USUARIOS, en la cual los usuarios/as y autorizados/as podrán acceder a información relevante sobre el estado de las solicitudes que presentan, ingresando el DNI y fecha de nacimiento del/la usuario/a y USUARIO OMAPED, en la cual los responsables de OMAPED podrán acceder a información detallada sobre los usuarios/as de su distrito.
8	048-2021-CTVC/	015-2021-CTVC/	2021	Ancash/ Mariscal	Personal de la OMAPED tiene dificultades para	INFUNDADO Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPED quien manifestó “que tiene problemas con la señal de telefonía móvil en su distrito y las pocas

	CTVC /ANC	ANCAS H		Luzuriaga/ Lucma	comunicarse con el Programa		veces que trato de comunicarse con la sede central del programa Contigo, al número telefónico de atención al usuario publicado en su página web, no responde, lo que le dificulta brindar información completa.” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02.
9	050- 2021- CTVC /ANC	015- 2021- CTVC/ ANCAS H	2021	Ancash/ Sihuas/ Ragash	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPED quien manifestó “no cuenta y desconoce otro medio para comunicarse con la sede central del programa Contigo, por lo que no brinda información completa y oportuna a los usuarios o potenciales usuarios del programa ni despejar sus dudas sobre los casos que se presentan a su despacho, situación que provoca una débil articulación y coordinación con el programa.” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02.

- **Anexo N° 02 correo electrónico con anexos de llamadas para consultas:**

El vie, 1 de octubre de 2021 9:25 a. m., Mesa de Partes CONTIGO <mesadepartes@contigo.gob.pe> escribió:
Buenos días estimado (a)

Se informa que su documento, fue registrado en el SGD con el N° Exp. 2021-014663 y derivado a la Unidad de Operaciones.

Se brinda los teléfonos del Programa CONTIGO, para que usted pueda comunicarse con nosotros:

Teléfono (01) 6449006
Atención al Usuario opción 1
Trámite de Afiliación y autorización anexos 1203

Saludos cordiales

Mesa de Partes
Programa CONTIGO

De: Maribel Katty Ortega Zapata <kattrusha21@gmail.com>
Enviados: viernes, 1 de octubre de 2021 0:08
Para: Mesa de Partes CONTIGO <mesadepartes@contigo.gob.pe>
Asunto: Afiliación al programa CONTIGO

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Magdalena Del Mar, 05 de Noviembre del 2021

INFORME N° 000643-2021-MIDIS/PNPDS-UOT



Firmado digitalmente por GUZMAN CASTILLO Frank Jonathan FAU 20605733281 soft
Jefe De Unidad
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05.11.2021 08:05:13 -05:00

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

Asunto: Respuesta a 08 casos:
CASO N° 031-2021-CTVC/ANC
CASO N° 032-2021-CTVC/ANC
CASO N° 033-2021-CTVC/ANC
CASO N° 034-2021-CTVC/ANC
CASO N° 035-2021-CTVC/ANC
CASO N° 036-2021-CTVC/ANC
CASO N° 037-2021-CTVC/ANC
CASO N° 038-2021-CTVC/ANC

Referencia: a) OFICIO N°008-2021-CTVC/ANCASH
b) PROVEIDO N° 008756-2021-MIDIS/PNPDS-UOT (09JUN2021)

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez informar a su despacho en relación al caso alertado presentado por el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana con documento de la referencia a), lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

- 1.1. Mediante el Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP, se crea el Programa para la Entrega de la Pensión no Contributiva para Personas con Discapacidad Severa y en Situación de Pobreza.
- 1.2. Resolución Ministerial N° 012-2020-MIDIS, con fecha del 07 de enero del 2020, que aprueba el Manual de Operaciones – MOP del Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO.
- 1.3. Mediante Oficio N° 008-2021-CTVC/ANCASH, el Responsable Regional del Comité de Transparencia – CTVC de la región Ancash, remite la alerta de ocho (08) casos que pertenecen a gestión de la entrega, signados con el número 031, 032, 033, 034, 035, 036, 037 y 038-2021-CTVC/ANC.

II. ANALISIS

- 2.1 El Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza- CONTIGO, tiene por objetivo otorgar una pensión no contributiva de S/. 300 (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 Los requisitos para acceder al programa se encuentran establecidos en el Artículo 59 de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, precisado además en el artículo 8 del Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP, siendo los siguientes:

- ✓ *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.*
- ✓ *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 – ESSALUD.*
- ✓ *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 dos unidades de línea, de la Unidad de Operaciones y Transferencia y la Unidad de Acompañamiento:

- ✓ **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 usuarios, así como implementar los mecanismos para el monitoreo de uso de la pensión.

2.4 Al respecto, se presenta en el anexo N° 01, la síntesis de las alertas remitidas por el CTVC de la Región de Ancash, acciones desarrolladas, acciones de mejora de ser el caso y conclusión de las alertas.

III. CONCLUSIONES

3.1. De los 08 casos, se ha determinado que las alertas han sido declaradas infundadas, de acuerdo a las razones descritas en el anexo N° 01.

IV. RECOMENDACIONES

4.1. Remitir el presente informe al Responsable Regional del Comité de Transferencia y Vigilancia Ciudadana - CTVC de la región Ancash, para los fines pertinentes.

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

- Anexo N° 01 Matriz de respuesta a la alerta:

N°	Caso N°	N° de oficio	Año	Departamento/ provincia/ distrito	Detalle del caso según CTVC (puntos críticos)	Conclusión de la alerta del PROGRAMA CONTIGO	Justificación de la conclusión (FUNDADO/INFUNDADO)
1	031-2021-CTVC/ANC	008-2021-CTVC/ANCAS H	2021	Ancash/ Yungay/ Yanama	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de la OMAPED, quien manifestó “que en reiteradas oportunidades intento comunicarse telefónicamente con el personal de la sede central del programa Contigo...” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02. Asimismo, desde el año 2020 el Programa CONTIGO viene enviando notificaciones electrónicas a las OMAPED con los resultados de las solicitudes de afiliación y autorización de cobro, entre otros. Finalmente, el Programa CONTIGO ha implementado herramientas en la página web oficial del Programa: www.contigo.gob.pe, entre ellas denominadas: CONSULTA DE USUARIOS, en la cual los usuarios/as y autorizados/as podrán acceder a información relevante sobre el estado de las solicitudes que presenten, ingresando el DNI y fecha de nacimiento del/la usuario/a y USUARIO OMAPED, en la cual los responsables de OMAPED podrán acceder a información detallada sobre los usuarios/as de su distrito.

2	032-2021-CTVC/ANC	008-2021-CTVC/ANCAS H	2021	Ancash/ Santa/ Nuevo Chimbote	No se recibe respuesta a solicitud de autorización para cobro.	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de la OMAPED, quien manifestó “ que en el operativo de pago correspondiente al padrón VI-2020 le llegaron quejas a su despacho parte de algunos familiares de los usuarios/as que solicitaron autorización de cobro, por demora en el trámite no pudieron efectivizar la pensión, aduciendo que habría transcurrido casi un año y el responsable desconocía la situación....” En razón a ello, es oportuno mencionar, que al no tener información de los/as usuarios/as afectados, imposibilita la evaluación correspondiente. Asimismo, desde el año 2020 el Programa CONTIGO viene enviando notificaciones electrónicas a las OMAPED con los resultados de las solicitudes de afiliación y autorización de cobro, entre otros. Finalmente, el Programa CONTIGO ha implementado herramientas en la página web oficial del Programa: www.contigo.gob.pe, entre ellas denominadas: CONSULTA DE USUARIOS, en la cual los usuarios/as y autorizados/as podrán acceder a información relevante sobre el estado de las solicitudes que presentan, ingresando el DNI y fecha de nacimiento del/la usuario/a y USUARIO OMAPED, en la cual los responsables de OMAPED podrán acceder a información detallada sobre los usuarios/as de su distrito.
---	-------------------	-----------------------	------	-------------------------------	--	-------------------------	---

3	033-2021-CTV C/AN C	008-2021-CTVC/ANCAS H	2021	Ancash/ Pallasca/ Pampas	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de la OMAPED, quien <i>manifestó “que en reiteradas oportunidades intento comunicarse telefónicamente con el personal de la sede central del programa Contigo...”</i> En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02. Asimismo, desde el año 2020 el Programa CONTIGO viene enviando notificaciones electrónicas a las OMAPED con los resultados de las solicitudes de afiliación y autorización de cobro, entre otros. Finalmente, el Programa CONTIGO ha implementado herramientas en la página web oficial del Programa: www.contigo.gob.pe , entre ellas denominadas: CONSULTA DE USUARIOS , en la cual los usuarios/as y autorizados/as podrán acceder a información relevante sobre el estado de las solicitudes que presenten, ingresando el DNI y fecha de nacimiento del/la usuario/a y USUARIO OMAPED , en la cual los responsables de OMAPED podrán acceder a información detallada sobre los usuarios/as de su distrito.
---	---------------------	-----------------------	------	--------------------------------	---	--

4	034-2021-CTVC/ANC	008-2021-CTVC/ANCAS H	2021	Ancash/ Ocos/ Cochabamba	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de la OMAPED, quien manifestó “que en reiteradas oportunidades intento comunicarse telefónicamente con el personal de la sede central del programa Contigo...” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02. Asimismo, desde el año 2020 el Programa CONTIGO viene enviando notificaciones electrónicas a las OMAPED con los resultados de las solicitudes de afiliación y autorización de cobro, entre otros. Finalmente, el Programa CONTIGO ha implementado herramientas en la página web oficial del Programa: www.contigo.gob.pe, entre ellas denominadas: CONSULTA DE USUARIOS, en la cual los usuarios/as y autorizados/as podrán acceder a información relevante sobre el estado de las solicitudes que presenten, ingresando el DNI y fecha de nacimiento del/la usuario/a y USUARIO OMAPED, en la cual los responsables de OMAPED podrán acceder a información detallada sobre los usuarios/as de su distrito.
5	035-2021-CTVC/ANC	008-2021-CTVC/ANCAS H	2021	Ancash/ Pomabamba/ Pomabamba	1. No se recibe respuesta a solicitud de autorización para cobro/ renovación/ revocatoria.	INFUNDADO <u>Punto crítico N° 01:</u> Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPED quien manifestó “en el operativo de pago correspondiente al padrón VI-2020 le llegaron quejas a su despacho por parte de los familiares de los usuarios/as que solicitaron autorización de cobro, por demora en el trámite no pudieron efectivizar la pensión, aduciendo que habría transcurrido casi un año y el responsable desconocía la situación....”

						En razón a ello, es oportuno mencionar, que al no tener información de los usuarios/as afectados, imposibilita la evaluación correspondiente. Punto crítico N° 02: Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPED quien manifestó “<i>que intento comunicarse telefónicamente con la sede central del programa Contigo, al número telefónico (01)644-9006, destinado a brindar atención al usuario publicado en su página web, no responden hecho que no le permite despejar sus dudas ni dar seguimiento oportuno a los expedientes de afiliación o autorización de cobro que presenta provocando articulación y coordinación con el programa</i>” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02. Asimismo, desde el año 2020 el Programa CONTIGO viene enviando notificaciones electrónicas a las OMAPED con los resultados de las solicitudes de afiliación y autorización de cobro, entre otros. Finalmente, el Programa CONTIGO ha implementado herramientas en la página web oficial del Programa: www.contigo.gob.pe, entre ellas denominadas: CONSULTA DE USUARIOS, en la cual los usuarios/as y autorizados/as podrán acceder a información relevante sobre el estado de las solicitudes que presenten, ingresando el DNI y fecha de nacimiento del/la usuario/a y USUARIO OMAPED, en la cual los responsables de OMAPED podrán acceder a información detallada sobre los usuarios/as de su distrito.
					2. Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	

6	036-2021-CTVC/ANC	008-2021-CTVC/ANCAS H	2021	Ancash/ Huari/ Huacachi	Personal de la OMAPEP tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPEP quien manifestó “que tiene dificultades para comunicarse con la sede central del programa Contigo, el número telefónico (01)644-9006 destinado a brindar atención al usuario publicado en su página web, no responde también tiene dificultades con la señal de telefonía móvil en el distrito, esta situación no le permite despejar sus dudas tampoco dar seguimiento oportuno a los expedientes que presentados.” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02. Asimismo, desde el año 2020 el Programa CONTIGO viene enviando notificaciones electrónicas a las OMAPEP con los resultados de las solicitudes de afiliación y autorización de cobro, entre otros. Finalmente, el Programa CONTIGO ha implementado herramientas en la página web oficial del Programa: www.contigo.gob.pe, entre ellas denominadas: CONSULTA DE USUARIOS, en la cual los usuarios/as y autorizados/as podrán acceder a información relevante sobre el estado de las solicitudes que presenten, ingresando el DNI y fecha de nacimiento del/la usuario/a y USUARIO OMAPEP, en la cual los responsables de OMAPEP podrán acceder a información detallada sobre los usuarios/as de su distrito.
7	037-2021-CTVC/ANC	008-2021-CTVC/ANCAS H	2021	Ancash/ Huari/ Paucas	Personal de la OMAPEP tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPEP quien manifestó “que tiene dificultades para comunicarse con la sede central del programa Contigo, el número telefónico (01)644-9006 destinado a brindar atención al usuario publicado en su página web, no responde también tiene dificultades

							con la señal de telefonía móvil en el distrito, esta situación no le permite despejar sus dudas tampoco dar seguimiento oportuno a los expedientes que presentados.” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02. Asimismo, desde el año 2020 el Programa CONTIGO viene enviando notificaciones electrónicas a las OMAPED con los resultados de las solicitudes de afiliación y autorización de cobro, entre otros. Finalmente, el Programa CONTIGO ha implementado herramientas en la página web oficial del Programa: www.contigo.gob.pe, entre ellas denominadas: CONSULTA DE USUARIOS, en la cual los usuarios/as y autorizados/as podrán acceder a información relevante sobre el estado de las solicitudes que presenten, ingresando el DNI y fecha de nacimiento del/la usuario/a y USUARIO OMAPED, en la cual los responsables de OMAPED podrán acceder a información detallada sobre los usuarios/as de su distrito.
8	038-2021-CTVC/ANC	008-2021-CTVC/ANCAS H	2021	Ancash/ Huaylas/ Santa Cruz	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPED quien manifestó “que tiene dificultad para comunicarse con la sede central del programa Contigo, el número telefónico (01)644-9006 destinado a brindar atención al usuario publicado en su página web, no le responden.” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar

						en el Anexo N°02. Asimismo, desde el año 2020 el Programa CONTIGO viene enviando notificaciones electrónicas a las OMAPED con los resultados de las solicitudes de afiliación y autorización de cobro, entre otros. Finalmente, el Programa CONTIGO ha implementado herramientas en la página web oficial del Programa: www.contigo.gob.pe, entre ellas denominadas: CONSULTA DE USUARIOS, en la cual los usuarios/as y autorizados/as podrán acceder a información relevante sobre el estado de las solicitudes que presenten, ingresando el DNI y fecha de nacimiento del/la usuario/a y USUARIO OMAPED, en la cual los responsables de OMAPED podrán acceder a información detallada sobre los usuarios/as de su distrito.
--	--	--	--	--	--	--

- Anexo N° 02 correo electrónico con anexos de llamadas para consultas:

El lun, 20 de sep. de 2021 a la(s) 05:43, Mesa de Partes CONTIGO (mesadepartes@contigo.gob.pe) escribió:
Buenos días estimado (a)

Se informa que su documento, fue registrado en el SGD con el N° Exp. 2021-013947 y derivado a la Unidad de Operaciones.

Se brinda los teléfonos del Programa CONTIGO, para que usted pueda comunicarse con nosotros:

Teléfono (01) 6449006

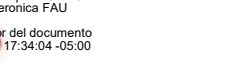
Atención al Usuario opción 1

Trámite de Afiliación y autorización anexos 1203

Saludos cordiales

Mesa de Partes

Programa CONTIGO



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

Magdalena Del Mar, 09 de Noviembre del 2021

INFORME N° 000156-2021-MIDIS/PNPDS-DE-URV

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

Asunto: Respuesta a 24 casos CTVC de la Región Ancash

Referencia: a) OFICIO N°007-2021-CTVC/ANCASH
b) OFICIO N°008-2021-CTVC/ANCASH
c) OFICIO N° 015-2021-CTVC/ANCASH
d) INFORME N° 000641-2021-MIDIS/PNPDS-UOT (05NOV2021)
e) INFORME N° 000642-2021-MIDIS/PNPDS-UOT (05NOV2021)
f) INFORME N° 000643-2021-MIDIS/PNPDS-UOT (05NOV2021)

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 los documentos de la referencia a), b) y c), con fecha de recepción 31 de enero y 05 de febrero de 2021 respectivamente, el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana - CTVC de la Región Ancash notificó los siguientes casos:

- 1) CASO N° 021-2021-CTVC/ANC
- 2) CASO N° 022-2021-CTVC/ANC
- 3) CASO N° 023-2021-CTVC/ANC
- 4) CASO N° 026-2021-CTVC/ANC
- 5) CASO N° 027-2021-CTVC/ANC
- 6) CASO N° 028-2021-CTVC/ANC
- 7) CASO N° 029-2021-CTVC/ANC
- 8) CASO N° 031-2021-CTVC/ANC
- 9) CASO N° 032-2021-CTVC/ANC
- 10) CASO N° 033-2021-CTVC/ANC
- 11) CASO N° 034-2021-CTVC/ANC
- 12) CASO N° 035-2021-CTVC/ANC
- 13) CASO N° 036-2021-CTVC/ANC
- 14) CASO N° 037-2021-CTVC/ANC
- 15) CASO N° 038-2021-CTVC/ANC
- 16) CASO N° 041-2021-CTVC/ANC
- 17) CASO N° 042-2021-CTVC/ANC
- 18) CASO N° 043-2021-CTVC/ANC
- 19) CASO N° 044-2021-CTVC/ANC
- 20) CASO N° 045-2021-CTVC/ANC

- 21) CASO N° 046-2021-CTVC/ANC
- 22) CASO N° 047-2021-CTVC/ANC
- 23) CASO N° 048-2021-CTVC/ANC
- 24) CASO N° 050-2021-CTVC/ANC

- 1.2. A través de los documentos de la referencia d), e) y f), la Unidad de Operaciones y Transferencias ha realizado el análisis pertinente sobre los puntos críticos alertados.

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 Asimismo, 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 Así también, se debe señalar que el Programa CONTIGO desde diciembre del 2019 hasta la fecha 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.
- 2.4 Asimismo, la Unidad de Operaciones y Transferencias informa que ha realizado la revisión correspondiente y ha dado respuesta a los puntos críticos de los 24 casos declarándolos INFUNDADOS según el detalle del anexo 01.
- 2.5 Finalmente, el Programa CONTIGO ha implementado herramientas en la página web oficial del Programa: www.contigo.gob.pe denominada: **CONSULTA DE USUARIOS**, en la cual los usuarios/as y autorizados/as podrán acceder a información relevante sobre el estado de las solicitudes que presentan, ingresando el DNI y fecha de nacimiento del/la usuario/a.

III. CONCLUSIÓN

- 3.1 La Unidad de Operaciones y Transferencias ha resuelto los puntos críticos señalados en los 24 casos alertados por el CTVC de la Región Ancash, de acuerdo con las razones descritas en el Anexo 01 y las notificaciones electrónicas adjuntas en el Anexo 02.

IV. RECOMENDACIÓN

- 4.1 Remitir el presente informe a la responsable Regional del Comité de Transferencia y Vigilancia Ciudadana - CTVC de la Región Ancash, para los fines pertinentes.

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

Atentamente,

ÚRSULA V. RONDÓN VALERO
Asesora de la Dirección Ejecutiva

(URV)

- Anexo N° 01 Matriz de respuesta a la alerta:

N°	Caso N°	N° de oficio	Año	Departamento/ provincial/ distrito	Detalle del caso según CTVC (puntos críticos)	Conclusión de la alerta del PROGRAMA CONTIGO	Justificación de la conclusión (FUNDADO/INFUNDADO)
1	021-2021-CTVC/ANC	007-2021-CTVC/ANCASH	2021	Ancash/ Mariscal Luzuriaga/ Llumpa	No se recibe respuesta a solicitud de autorización para cobro.	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de la OMAPED, quien manifestó “que en el operativo de pago correspondiente al padrón VI-2020 ha recibido numerosas quejas de parte de los familiares de los usuarios/as, que solicitaron autorización de cobro de la pensión no contributiva hace muchos meses atrás y que por la demora en el trámite no pudieron efectivizar la pensión, advirtiendo que habría transcurrido casi un año, sin poderles dar mayores alcances pues desconoce los motivos del retraso en la atención de estas solicitudes.....” En razón a ello, es oportuno mencionar, que al no tener información de los/as usuarios/as afectados, imposibilita realizar la evaluación correspondiente. Asimismo, desde el año 2020 el Programa CONTIGO viene enviando notificaciones electrónicas a las OMAPED con los resultados de las solicitudes de afiliación y autorización de cobro, entre otros. Finalmente, el Programa CONTIGO ha implementado herramientas en la página web oficial del Programa: www.contigo.gob.pe, entre ellas denominadas: CONSULTA DE USUARIOS, en la cual los usuarios/as y autorizados/as podrán acceder a información relevante sobre el estado de las solicitudes que presentan, ingresando el DNI y fecha de nacimiento del/la usuario/a y USUARIO OMAPED, en la cual los responsables de OMAPED podrán acceder a información detallada sobre los usuarios/as de su distrito.

2	022-2021-CTVC/ANC	007-2021-CTVC/ANCASH	2021	Ancash/ Recuay/ Pampas Chico	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de la OMAPED, quien manifestó “ que en reiteradas oportunidades se comunicó telefónicamente con la sede central del programa Contigo, al número telefónico (01)644-9006 destinado a brindar atención al usuario publicado en su página web, no responden las llamadas, esta situación no le permite despejar sus dudas ni dar seguimiento oportuno a los expedientes de afiliación o autorización de cobro que presenta, provocando una débil articulación y coordinación con el programa.” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02. Asimismo, desde el año 2020 el Programa CONTIGO viene enviando notificaciones electrónicas a las OMAPED con los resultados de las solicitudes de afiliación y autorización de cobro, entre otros. Finalmente, el Programa CONTIGO ha implementado herramientas en la página web oficial del Programa: www.contigo.gob.pe, entre ellas denominadas: CONSULTA DE USUARIOS, en la cual los usuarios/as y autorizados/as podrán acceder a información relevante sobre el estado de las solicitudes que presentan, ingresando el DNI y fecha de nacimiento del/la usuario/a y USUARIO OMAPED, en la cual los responsables de OMAPED podrán acceder a información detallada sobre los usuarios/as de su distrito.
---	-------------------	----------------------	------	------------------------------------	---	-------------------------	--

3	023-2021-CTVC/ANC	007-2021-CTVC/ANCASH	2021	Ancash/ Recuay/ Pararin	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de la OMAPED, quien manifestó “que en reiteradas oportunidades intento comunicarse telefónicamente con el personal de la sede central del programa Contigo...” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02.
4	026-2021-CTVC/ANC	007-2021-CTVC/ANCASH	2021	Ancash/ Sihuas/ Cashpampa	1. Usuario está en el padrón de abonados pero no tiene abono en su cuenta de ahorros. 2. Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO	Punto crítico N° 01: Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPED quien manifestó “en el operativo de pago correspondiente al padrón VI-2020 le llegaron quejas a su despacho de parte de los familiares de los usuarios/as quienes indicaron que se apersonaron al banco de la Nación en la ciudad de Coishco y en ventanilla les informaron que no contaban con depósito en su cuenta, a pesar de figurar en el padrón, situación que provoca problemas económicos a los usuarios/as del programa” En razón a ello, es oportuno mencionar, que al no tener información de los usuarios/as afectados, imposibilita la evaluación correspondiente. Punto crítico N° 02: Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPED quien manifestó “en reiteradas oportunidades se comunicó telefónicamente con la sede central del programa Contigo, al número telefónico (01)644-9006, destinado a brindar atención al usuario publicado en su página web, no responden las llamadas, esta situación no le permite despejar sus dudas oportunamente, provocando una débil articulación y coordinación”

							En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02.
5	027-2021-CTVC/ANC	007-2021-CTVC/ANCASH	2021	Ancash/ Ocros/ San Pedro	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPED quien manifestó “que en ocasiones trato de comunicarse telefónicamente con la sede central del programa Contigo, al número telefónico (01)644-9006 destinado a brindar atención al usuario publicado en su página web, no responden las llamadas esta situación no le permite despejar sus dudas ni dar seguimiento oportuno a los expedientes de afiliación que presenta provocando, una débil articulación y coordinación.” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02.
6	028-2021-CTVC/ANC	007-2021-CTVC/ANCASH	2021	Ancash/ Sihuas/ Sicsibamba	Demora en entrega de tarjetas multired a usuarios/as	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPED quien manifestó “en el operativo de pago correspondiente al padrón VI-2020 le llegaron quejas a su despacho de parte de los familiares de los usuarios/as, indicando que se trasladaron al banco de la Nación en la ciudad de Sihuas para tramitar las tarjetas multired de los usuarios/as, no les atendieron aduciendo que no contaban con tarjetas multired, provocando malestar por los gastos innecesarios que realizaron para trasladarse hasta la ciudad de Sihuas”

									En razón a ello, es oportuno mencionar, que al no tener información de los usuarios/as afectados, imposibilita realizar la evaluación correspondiente.
7	029-2021-CTVC/ANC	007-2021-CTVC/ANCASH	2021	Ancash/ Sihuas/ San Juan	Demora en entrega de tarjetas multired a usuarios/as	INFUNDADO			Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPED quien manifestó “que en el operativo de pago correspondiente al padrón VI-2020 le llegaron quejas a su despacho de parte de los familiares de los usuarios/as, indicando que se trasladaron al banco de la Nación en la ciudad de Sihuas para tramitar las tarjetas multired de los usuarios/as, no les atendieron aduciendo que no contaban con tarjetas multired, provocando malestar por los gastos innecesarios que realizaron para trasladarse hasta la ciudad de Sihuas. Por lo manifestado solicito que el programa mejore las coordinaciones con los operadores del banco de la Nación.” En razón a ello, es oportuno mencionar, que al no tener información de los usuarios/as afectados, imposibilita la evaluación correspondiente.

8	031-2021-CTVC/ANC	008-2021-CTVC/ANCASH	2021	Ancash/ Yungay/ Yanama	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de la OMAPED, quien manifestó “que en reiteradas oportunidades intento comunicarse telefónicamente con el personal de la sede central del programa Contigo...” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02. Asimismo, desde el año 2020 el Programa CONTIGO viene enviando notificaciones electrónicas a las OMAPED con los resultados de las solicitudes de afiliación y autorización de cobro, entre otros. Finalmente, el Programa CONTIGO ha implementado herramientas en la página web oficial del Programa: www.contigo.gob.pe, entre ellas denominadas: CONSULTA DE USUARIOS, en la cual los usuarios/as y autorizados/as podrán acceder a información relevante sobre el estado de las solicitudes que presenten, ingresando el DNI y fecha de nacimiento del/la usuario/a y USUARIO OMAPED, en la cual los responsables de OMAPED podrán acceder a información detallada sobre los usuarios/as de su distrito.
---	-------------------	----------------------	------	------------------------------	---	-------------------------	---

9	032-2021-CTVC/ANC	008-2021-CTVC/ANCASH	2021	Ancash/ Santa/ Nuevo Chimbote	No se recibe respuesta a solicitud de autorización para cobro.	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de la OMAPED, quien manifestó “ que en el operativo de pago correspondiente al padrón VI-2020 le llegaron quejas a su despacho parte de algunos familiares de los usuarios/as que solicitaron autorización de cobro, por demora en el trámite no pudieron efectivizar la pensión, aduciendo que habría transcurrido casi un año y el responsable desconocía la situación....” En razón a ello, es oportuno mencionar, que al no tener información de los/as usuarios/as afectados, imposibilita la evaluación correspondiente. Asimismo, desde el año 2020 el Programa CONTIGO viene enviando notificaciones electrónicas a las OMAPED con los resultados de las solicitudes de afiliación y autorización de cobro, entre otros. Finalmente, el Programa CONTIGO ha implementado herramientas en la página web oficial del Programa: www.contigo.gob.pe, entre ellas denominadas: CONSULTA DE USUARIOS, en la cual los usuarios/as y autorizados/as podrán acceder a información relevante sobre el estado de las solicitudes que presenten, ingresando el DNI y fecha de nacimiento del/la usuario/a y USUARIO OMAPED, en la cual los responsables de OMAPED podrán acceder a información detallada sobre los usuarios/as de su distrito.
---	-------------------	----------------------	------	-------------------------------	--	------------------	---

10	033-2021-CTVC/ANC	008-2021-CTVC/ANCASH	2021	Ancash/ Pallasca/ Pampas	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de la OMAPED, quien manifestó “que en reiteradas oportunidades intento comunicarse telefónicamente con el personal de la sede central del programa Contigo...” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02. Asimismo, desde el año 2020 el Programa CONTIGO viene enviando notificaciones electrónicas a las OMAPED con los resultados de las solicitudes de afiliación y autorización de cobro, entre otros. Finalmente, el Programa CONTIGO ha implementado herramientas en la página web oficial del Programa: www.contigo.gob.pe, entre ellas denominadas: CONSULTA DE USUARIOS, en la cual los usuarios/as y autorizados/as podrán acceder a información relevante sobre el estado de las solicitudes que presenten, ingresando el DNI y fecha de nacimiento del/la usuario/a y USUARIO OMAPED, en la cual los responsables de OMAPED podrán acceder a información detallada sobre los usuarios/as de su distrito.
----	-------------------	----------------------	------	--------------------------------	---	------------------	---

11	034-2021-CTVC/ANC	008-2021-CTVC/ANCASH	2021	Ancash/ Ocos/ Cochabamba	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de la OMAPED, quien manifestó “que en reiteradas oportunidades intento comunicarse telefónicamente con el personal de la sede central del programa Contigo...” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02. Asimismo, desde el año 2020 el Programa CONTIGO viene enviando notificaciones electrónicas a las OMAPED con los resultados de las solicitudes de afiliación y autorización de cobro, entre otros. Finalmente, el Programa CONTIGO ha implementado herramientas en la página web oficial del Programa: www.contigo.gob.pe, entre ellas denominadas: CONSULTA DE USUARIOS, en la cual los usuarios/as y autorizados/as podrán acceder a información relevante sobre el estado de las solicitudes que presenten, ingresando el DNI y fecha de nacimiento del/la usuario/a y USUARIO OMAPED, en la cual los responsables de OMAPED podrán acceder a información detallada sobre los usuarios/as de su distrito.
12	035-2021-CTVC/ANC	008-2021-CTVC/ANCASH	2021	Ancash/ Pomabamba/ Pomabamba	1. No se recibe respuesta a solicitud de autorización para cobro/ renovación/ revocatoria.	INFUNDADO Punto crítico N° 01: Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPED quien manifestó “en el operativo de pago correspondiente al padrón VI-2020 le llegaron quejas a su despacho por parte de los familiares de los usuarios/as que solicitaron autorización de cobro, por demora en el trámite no pudieron efectivizar la pensión, aduciendo que habría transcurrido casi un año y el responsable desconocía la situación....”

Av. Faustino Sánchez Carrión 417- Magdalena del Mar
Teléfono 01 6449006 anexos 1000 y 1001

13	036-2021-CTVC/ANC	008-2021-CTVC/ANCASH	2021	Ancash/ Huari/ Huacachi	Personal de la OMAPEP tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPEP quien manifestó “que tiene dificultades para comunicarse con la sede central del programa Contigo, el número telefónico (01)644-9006 destinado a brindar atención al usuario publicado en su página web, no responde también tiene dificultades con la señal de telefonía móvil en el distrito, esta situación no le permite despejar sus dudas tampoco dar seguimiento oportuno a los expedientes que presentados.” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02. Asimismo, desde el año 2020 el Programa CONTIGO viene enviando notificaciones electrónicas a las OMAPEP con los resultados de las solicitudes de afiliación y autorización de cobro, entre otros. Finalmente, el Programa CONTIGO ha implementado herramientas en la página web oficial del Programa: www.contigo.gob.pe, entre ellas denominadas: CONSULTA DE USUARIOS, en la cual los usuarios/as y autorizados/as podrán acceder a información relevante sobre el estado de las solicitudes que presenten, ingresando el DNI y fecha de nacimiento del/la usuario/a y USUARIO OMAPEP, en la cual los responsables de OMAPEP podrán acceder a información detallada sobre los usuarios/as de su distrito.
14	037-2021-CTVC/ANC	008-2021-CTVC/ANCASH	2021	Ancash/ Huari/ Paucas	Personal de la OMAPEP tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPEP quien manifestó “que tiene dificultades para comunicarse con la sede central del programa Contigo, el número telefónico (01)644-9006 destinado a brindar atención al usuario publicado en su página web, no responde también tiene dificultades

									con la señal de telefonía móvil en el distrito, esta situación no le permite despegar sus dudas tampoco dar seguimiento oportuno a los expedientes que presentados.”
									En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02.
									Asimismo, desde el año 2020 el Programa CONTIGO viene enviando notificaciones electrónicas a las OMAPED con los resultados de las solicitudes de afiliación y autorización de cobro, entre otros.
									Finalmente, el Programa CONTIGO ha implementado herramientas en la página web oficial del Programa: www.contigo.gob.pe , entre ellas denominadas: CONSULTA DE USUARIOS , en la cual los usuarios/as y autorizados/as podrán acceder a información relevante sobre el estado de las solicitudes que presenten, ingresando el DNI y fecha de nacimiento del/la usuario/a y USUARIO OMAPED , en la cual los responsables de OMAPED podrán acceder a información detallada sobre los usuarios/as de su distrito.
15	038-2021-CTVC/ANC	008-2021-CTVC/ANCASH	2021	Ancash/ Huaylas/ Santa Cruz	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO			Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPED quien manifestó “que tiene dificultad para comunicarse con la sede central del programa Contigo, el número telefónico (01)644-9006 destinado a brindar atención al usuario publicado en su página web, no le responden.”
									En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar

									en el Anexo N°02. Asimismo, desde el año 2020 el Programa CONTIGO viene enviando notificaciones electrónicas a las OMAPED con los resultados de las solicitudes de afiliación y autorización de cobro, entre otros. Finalmente, el Programa CONTIGO ha implementado herramientas en la página web oficial del Programa: www.contigo.gob.pe, entre ellas denominadas: CONSULTA DE USUARIOS, en la cual los usuarios/as y autorizados/as podrán acceder a información relevante sobre el estado de las solicitudes que presenten, ingresando el DNI y fecha de nacimiento del/la usuario/a y USUARIO OMAPED, en la cual los responsables de OMAPED podrán acceder a información detallada sobre los usuarios/as de su distrito.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

16	041-2021-CTVC/ANC	015-2021-CTVC/ANCASH	2021	Ancash/ Pomabamba/ Quinuabamba	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de la OMAPED, quien manifestó “que tiene dificultades con la señal de telefónica móvil y fija, por lo que no puede comunicarse con la sede central del programa Contigo, para brindar información completa y oportuna a los usuarios o potenciales usuarios y seguimiento a los expedientes de afiliación que presenta. Por lo manifestado recomendó la contratación de profesionales de campo para realizar visitas domiciliarias y apoyen brindando información oportuna lo que debilita la articulación y coordinación con el programa.” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02. Finalmente, el Programa CONTIGO ha implementado herramientas en la página web oficial del Programa: www.contigo.gob.pe, entre ellas denominadas: CONSULTA DE USUARIOS, en la cual los usuarios/as y autorizados/as podrán acceder a información relevante sobre el estado de las solicitudes que presentan, ingresando el DNI y fecha de nacimiento del/la usuario/a y USUARIO OMAPED, en la cual los responsables de OMAPED podrán acceder a información detallada sobre los usuarios/as de su distrito.
----	-------------------	----------------------	------	--------------------------------------	---	-----------	---

17	042-2021-CTVC/ANC	015-2021-CTVC/ANCASH	2021	Ancash/ Huaraz/ Cochabamba	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de la OMAPED, quien manifestó “ tener dificultades para comunicarse con la sede central del programa Contigo, el número telefónico (01)644-9006 destinado a brindar atención al usuario, publicado en su página web, no responde, también tiene dificultades con la señal de telefonía móvil en el distrito, esta situación no le permite despejar sus dudas tampoco dar seguimiento oportuno a los expedientes que presenta...” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02. Asimismo, desde el año 2020 el Programa CONTIGO viene enviando notificaciones electrónicas a las OMAPED con los resultados de las solicitudes de afiliación y autorización de cobro, entre otros. Finalmente, el Programa CONTIGO ha implementado herramientas en la página web oficial del Programa: www.contigo.gob.pe, entre ellas denominadas: CONSULTA DE USUARIOS, en la cual los usuarios/as y autorizados/as podrán acceder a información relevante sobre el estado de las solicitudes que presenten, ingresando el DNI y fecha de nacimiento del/la usuario/a y USUARIO OMAPED, en la cual los responsables de OMAPED podrán acceder a información detallada sobre los usuarios/as de su distrito.
----	-------------------	----------------------	------	----------------------------------	---	------------------	---

18	043-2021-CTVC/ANC	015-2021-CTVC/ANCASH	2021	Ancash/ Huaraz/ La Libertad	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de la OMAPED, quien manifestó “tener dificultades para comunicarse con la sede central del programa Contigo, el número telefónico (01)644-9006 destinado a brindar atención al usuario publicado en su página web, no responde también tiene dificultades con la señal de telefonía móvil en el distrito, esta situación no le permite despejar sus dudas tampoco dar seguimiento oportuno a los expedientes que presenta” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02.
19	044-2021-CTVC/ANC	015-2021-CTVC/ANCASH	2021	Ancash/ Recuay/ Llacllin	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de la OMAPED, quien manifestó “tener dificultades para comunicarse con la sede central del programa Contigo, el número telefónico (01)644-9006 destinado a brindar atención al usuario publicado en su página web, no responde también tiene dificultades con la señal de telefonía móvil en el distrito, esta situación no le permite despejar sus dudas tampoco dar seguimiento oportuno a los expedientes que presenta” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02.

20	045-2021-CTVC/ANC	015-2021-CTVC/ANCASH	2021	Ancash/ Huaylas/ Huaylas	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPED quien manifestó <i>“que tiene dificultades para comunicarse con la sede central del programa Contigo, el número telefónico (01)644-900,6 destinado a brindar atención al usuario, publicado en su página web, no responde también tiene dificultades con la señal de telefonía móvil en el distrito, esta situación no le permite despejar sus dudas tampoco dar seguimiento oportuno a los expedientes que presenta.”</i> En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02.
21	046-2021-CTVC/ANC	015-2021-CTVC/ANCASH	2021	Ancash/ Pallasca/ Cabana	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPED quien manifestó <i>“que tiene dificultades para comunicarse con la sede central del programa Contigo, el número telefónico de atención al usuario publicado en su página web, no responde, por lo que no brinda información completa y oportuna a los usuarios o potenciales usuarios del programa, despejar sus dudas sobre los casos que se presentan a su despacho, tampoco dar seguimiento oportuno a los expedientes de afiliación o autorización de cobro que presenta provocando una débil articulación y coordinación con el programa.”</i> En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02.

22	047-2021-CTVC/ANC	015-2021-CTVC/ANCASH	2021	Ancash/ Sihuas/ Huayllabamba	No se recibe respuesta a solicitud de autorización para cobro.	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de la OMAPED, quien manifestó “que durante el operativo de pago del bimestre noviembre-diciembre 2020, recibió el reclamo de los familiares de usuarios menores de edad afiliados desde el mes de diciembre 2019 solicitaron la autorización de cobro al programa Contigo; sin embargo, el programa no emitió la autorización respectiva hasta la actualidad, por lo que no han podido efectivizar el cobro de la pensión” En razón a ello, es oportuno mencionar, que al no tener información de los/as usuarios/as afectados, imposibilita la evaluación correspondiente. Asimismo, desde el año 2020 el Programa CONTIGO viene enviando notificaciones electrónicas a las OMAPED con los resultados de las solicitudes de afiliación y autorización de cobro, entre otros. Finalmente, el Programa CONTIGO ha implementado herramientas en la página web oficial del Programa: www.contigo.gob.pe, entre ellas denominadas: CONSULTA DE USUARIOS, en la cual los usuarios/as y autorizados/as podrán acceder a información relevante sobre el estado de las solicitudes que presentan, ingresando el DNI y fecha de nacimiento del/la usuario/a y USUARIO OMAPED, en la cual los responsables de OMAPED podrán acceder a información detallada sobre los usuarios/as de su distrito.
23	048-2021-CTVC/ANC	015-2021-CTVC/ANCASH	2021	Ancash/ Mariscal	Personal de la OMAPED tiene dificultades para	INFUNDADO	Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPED quien manifestó “que tiene problemas con la señal de telefonía móvil en su distrito y las pocas

			Luzuriaga/ Lucma	comunicarse con el Programa		veces que trato de comunicarse con la sede central del programa Contigo, al número telefónico de atención al usuario publicado en su página web, no responde, lo que le dificulta brindar información completa.” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02.
24	050-2021-CTVC/ANC	015-2021-CTVC/ANCASH	2021	Ancash/ Sihuas/ Ragash	Personal de la OMAPED tiene dificultades para comunicarse con el Programa	INFUNDADO Producto de las acciones de veeduría realizadas por la CTVC de la región Ancash, se recibe la alerta del responsable de OMAPED quien manifestó “no cuenta y desconoce otro medio para comunicarse con la sede central del programa Contigo, por lo que no brinda información completa y oportuna a los usuarios o potenciales usuarios del programa ni despejar sus dudas sobre los casos que se presentan a su despacho, situación que provoca una débil articulación y coordinación con el programa.” En razón a ello, es oportuno mencionar que, al momento de ingresar la solicitud por mesa de partes, se comparte los anexos y el número telefónico para consultar el estado de las solicitudes enviadas al Programa CONTIGO, los mismos anexos que se encuentran habilitados, como se puede evidenciar en el Anexo N°02.

- Anexo N° 02 correo electrónico con anexos de llamadas para consultas:

El vie, 1 de octubre de 2021 9:25 a. m., Mesa de Partes CONTIGO < mesadepartes@contigo.gob.pe > escribió: Buenos días estimado (a)
Se informa que su documento, fue registrado en el SGD con el N° Exp. 2021-014663 y derivado a la Unidad de Operaciones.
Se brinda los teléfonos del Programa CONTIGO, para que usted pueda comunicarse con nosotros:
Teléfono (01) 6449006
Atención al Usuario opción 1
Trámite de Afiliación y autorización anexos 1203
Saludos cordiales
Mesa de Partes Programa CONTIGO
De: Maribel Katy Ortega Zapata < katrusha21@gmail.com > Enviado: viernes, 1 de octubre de 2021 0:08 Para: Mesa de Partes CONTIGO < mesadepartes@contigo.gob.pe > Asunto: Afiliación al programa CONTIGO



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Vice ministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Empleo de la Región
en Desarrollo y Promoción Económica
Sector de Salud de Eje 03
COM-160



El lun, 20 de sep. de 2021 a la(s) 05:43, Mesa de Partes CONTIGO (mesadepartes@contigo.gob.pe) escribió:

Buenos días estimado (a)

Se informa que su documento, fue registrado en el SGD con el N° Exp. 2021-013947 y derivado a la Unidad de Operaciones.

Se brinda los teléfonos del Programa CONTIGO, para que usted pueda comunicarse con nosotros:

Teléfono (01) 6449006

Atención al Usuario opción 1

Trámite de Afiliación y autorización anexos 1203

Saludos cordiales

Mesa de Partes
Programa CONTIGO

Av. Faustino Sánchez Carrión 417- Magdalena del Mar
Teléfono 01 6449006 anexos 1000 y 1001