

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL AMAZONAS BAGUA**

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

Chachapoyas, 13 de enero del 2023

OFICIO N°0007-2023-CTVC/AMAZONAS BAGUA

Señor:

Joslin Hipólito Estela Barrera

Jefe de la Unidad Territorial – Amazonas Bagua
Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres
Ciudad.-

Asunto: Se ALERTA dos (02) CASOS

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted para hacerle llegar un cordial saludo a nombre de los miembros del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (en adelante, el Comité). Al mismo tiempo manifestarle que el Comité tiene como función principal vigilar los avances en el cumplimiento de los objetivos de los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; así como velar por la transparencia y neutralidad en la ejecución de sus prestaciones sociales.

En tal sentido, producto de las acciones de veeduría y vigilancia realizadas por los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar el siguiente caso. ¹

- **CASO N° 0003-2023-CTVC/BAG**

- **CASO N° 0004-2023-CTVC/BAG**

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de estos casos y, concluido su procedimiento, le solicito sirva comunicar el resultado de la misma.

A la espera de su pronta atención, quedo de usted.

Atentamente,


Ing. NANCY M. OCLOCHO MINCHÁN
RESPONSABLE REGIONAL DEL COMITÉ DE
TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
AMAZONAS - BAGUA

Para efectos de la atención del CASO alertado, el Comité entiende que un **Caso Resuelto** es aquel que el Programa le ha comunicado - por escrito -, manifestando:

- 1) Una conclusión sobre el CASO; precisando si tiene la CONDICIÓN de: **FUNDADO** o **INFUNDADO**.
- 2) Si el CASO es **FUNDADO**, es necesario precisar la acción correctiva inmediata implementada que da solución al CASO; o la medida correctiva mediata a implementar y el plazo previsto para la solución del CASO. Se debe adjuntar documentos que demuestran la acción correctiva.
- 3) Si el CASO es **INFUNDADO**, es necesario precisar las razones en las cuales se sustenta esta decisión, citando normas o documentos que así lo demuestren.
- 4) Si el CASO corresponde a dos o más puntos críticos y/o a dos o más personas, es necesario individualizar la condición y proceder a dar solución por cada uno de ellos, de acuerdo a los numerales 2 o 3, según corresponda. De lo contrario si quedara al menos uno de ellos sin solución, entonces se considera como CASO **PARCIALMENTE RESUELTO**.

El Comité publica en su página web todos los casos alertados al programa, así como las respuestas recibidas.

Jr. Santo Domingo N°604-2do Piso-Chachapoyas-Amazonas
(Local de la Mesa de Concertación Para la Lucha Contra la Pobreza)

Celular:942157610

correo electrónico: mesadepartes.ctvcperu@gmail.com / amazonas.1rrctvcperu@gmail.com

<http://www.ctvcperu.org.pe>

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono de Bagua:942157610 Teléfono Nacional: 942160511		CASO		N° 0003-2023-CTVC/BAG	
PROGRAMA SOCIAL: JUNTOS		1. FECHA DE REGISTRO:		11/01/2023	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:					
2. APELLIDOS NOMBRES: MONTENEGRO SANCHEZ MARY MILENA		3. NÚMERO-DNI:		73509387	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN: COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		5. CARGO:		VICEPRESIDENTE	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO				6. FECHA DE OCURRENCIA:	
7. DEPARTAMENTO: AMAZONAS		8. PROVINCIA:		UTCUBAMBA	
9. DISTRITO: JAMALCA		10. CCEP/DIRECCIÓN:		JAMALCA	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA: PROCESO DE AFILIACION Y MANTENIMIENTO DE PADRON DE HOGARES		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?		42127018-USUARIO	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS: 02		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:		02	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):					

El día 11/01/2023, la vicepresidente del CLTV de Jamalca, recibe la queja de la usuaria Sra. Lucelina Dávila Sánchez, identificada con DNI N° **42127018**, donde se registró la Ficha de Atención **A-002-2022-BAG-J**, identificando el siguiente punto crítico:

- 1. DEMORA EN LA ACTUALIZACION DE PADRON EL CAMBIO DE DOMICILIO/UBIGEO DE MIEMBRO OBJETIVO:** La señora Lucelina Dávila Sánchez, usuaria del programa Juntos desde el 07/11/2017, toma contacto con la vicepresidente del CLTV de Jamalca para con la intención de saber los motivos de las suspensiones consecutivas que considera injusta, temiendo ser desafiliada del programa. Al respecto La vicepresidente se contactó con el ETR del CTVC, quien mediante la consulta en el Aplicativo Mi Juntos se le brindó la siguiente información:

Suspensiones del TIM IV, TIM V y TIM VI: Los motivos de la suspensión es por incumplimiento de corresponsabilidad en educación de 1 MO de (15 años) en la IIEE Ricardo Palma, según consulta del ESCALE tiene código modular 0532960, ubicado en el distrito de Jamalca, Provincia de Utubamba, Departamento de Amazonas.

La usuaria manifestó su total indignación ya que indico que por motivos personales su hijo de iniciales (O.P.D) viene estudiando en la IE Cesar Acuña Peralta con código Modular 1450998, en distrito de Pueblo Nuevo, Provincia de Chepen, Región Libertad desde inicios del año escolar 2022, este cambio fue comunicado al gestor del programa quien para agilizar los trámites de actualización le ha solicitado una constancia de vacante, la misma que fue remitida al gestor mediante WhastApp en el mes de abril 2022. Al respecto el gestor le mencionó que ya se actualizará los datos del MO en el sistema; por lo que la usuaria al no recibir mayor información pensó que con este documento su solicitud de actualización procedería; sin embargo, ha sido suspendida en el TIM IV, TIM V y TIM VI por lo que en el mes de setiembre nuevamente ha remitido mediante el WhatsApp la constancia de estudio de dicha institución educativa al gestor local, quien le indicó que ya procedía la actualización; sin embargo, nuevamente fue suspendida en el TIM VI.

Ante esta situación la usuaria solicita que le brinden información sobre la no actualización oportuna de los cambios donde cumplen corresponsabilidad su MO, y solicita que no la desafilien del programa puesto que ella comunicó en su debido momento estos cambios.

Por los hechos antes descritos solicitamos que se realice la actualización oportuna de los datos del miembro objetivo y que se apliquen las medidas correctivas a los operadores del programa ya que las suspensiones son por causas ajenas al hogar, esto en cumplimiento de la normativa vigente y teniendo en cuenta el manual de perfiles de puestos donde indica que las funciones del operador (a) de gestión Local y del Supervisor Zonal según corresponda tienen son las siguientes:

- Realizar el ingreso de la información en el sistema, obtenida de los procesos operativos, para mantener actualizado el padrón de afiliados y entregar la documentación de sustento para su archivo al Supervisor Zonal, además de recoger y registrar
- Recoger y registrar la información sobre el cumplimiento de las corresponsabilidades de los miembros objetivos en el sector salud, educación, así como organizar y entregar los registros de verificación de cumplimiento de corresponsabilidades al Supervisor Zonal para el seguimiento correspondiente.
- Orientar, atender consultas, recepcionar, canalizar y tramitar documentos para la actualización de datos del hogar, quejas y/o reclamos presentados por las usuarias durante el trabajo de campo.
- Supervisar y validar la información que registran los operadores de gestión local a su cargo, para garantizar la consistencia de la misma de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- Acopiar, revisar y validar la documentación que se generan de los procesos operativos elaborados por los operadores de gestión local, para su remisión al archivo desconcentrado de la UT.

2. GESTOR LOCAL NO ENTREGA CARGO DE RECEPCION DE LA FICHA DE ACTUALIZACION DE DATOS: La señora Lucelina Dávila Sánchez, le indicó a la vicepresidente del CLTV de Jamalca que ha remitido los documentos solicitados por el gestor en su momento, sin embargo, ella no tiene medio alguno de saber si los tramites de actualización han procedido, la usuaria indica que tiene que estar llamando al gestor pero en muchas ocasiones el gestor no contesta las llamadas, así mismo, manifiesta su descontento ya que el gestor le ha indicado que sus trámites ya han procedido; sin embargo, viene siendo suspendida consecutivamente. Temiendo ser desafiliada del programa ya que cuenta con 3 suspensiones consecutivas y teme que su trámite no haya sido procesado. Esta situación estaría afectando la **RDE N° 000234-2022-MIDIS/PNADP-DE** "Procedimiento para la actualización de información de hogares".

Ante esta situación solicitamos al programa social que se dé cumplimiento a la normativa y se entregue el cargo de la Ficha de Actualización de datos físico/virtual a las usuarias que solicitan cambios, de tal manera que el usuario pueda realizar el seguimiento respectivo sobre los tramites que realiza ante el programa social.

V. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- a) Se recomienda al programa social aplicar lo establecido en la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 000152-2021-MIDIS/PNADP-DE en el siguiente numeral:

"(...)

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.3. La actualización de datos de los hogares se realiza a solicitud de los usuarios, y en los espacios donde se gestionan los procesos operativos del Programa JUNTOS, por interoperabilidad o por cruce de base de datos interinstitucionales. Estas actualizaciones conllevan, según los casos, a la suspensión del abono de los hogares.
(...)"

"(...)

6.1. ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DE HOGARES:

6.1.1. La actualización de información de hogares comprende el registro de información en el SITC de los cambios que se producen en el hogar, en los titulares, miembros objetivos y miembros de hogar. Para ello toma como base, la información de los hogares registrados en el SITC con estado activo y se procede a la actualización de hogares tomando como insumos: los resultados del proceso de verificación de cumplimiento de corresponsabilidades, los cotejos, y la actualización de datos que se gestione por interoperabilidad o por cruce de base de datos, trabajo de campo o a solicitud del hogar

(...)"

6.1.3. La actualización de la información de los hogares puede realizarse mediante dos modalidades:

a) A solicitud del hogar, mediante el uso de la plataforma de actualización para el usuario, a través de llamada telefónica, plataforma de atención al Usuario, visita al hogar, o a través del medio que el Programa JUNTOS ponga a disposición.

b) De oficio, mediante actualización en gabinete, por cotejo individual o masivo. La interoperabilidad del Padrón de Hogares Afiliados (PHA) se realiza mediante el cruce con bases de datos administrativas. Estas actividades están a cargo de la UT y UOP según corresponda

(...)"

- b) Dar cumplimiento a lo establecido en la RDE N° 000234-MIDIS/PNADP-DE "Procedimiento para la actualización de información de hogares, en el siguiente numeral:

"(...)

6.2.4. Actualización de datos del miembro objetivo y miembro de hogar

Corresponde a la actualización de datos personales del MO, lugar donde cumple su corresponsabilidad, ingreso o salida de un MO, pérdida de condición de MO, Miembro Objetivo con excepción de corresponsabilidad y salida de MO/MH

Datos del servicio público donde el MO cumplirá corresponsabilidad

Actualizar en el SITC:

a) Ingreso o cambio de Institución Educativa

Registro Asociado FAD

(...)"

- c) Se recomienda al programa social realizar un seguimiento a aquellos hogares con suspensiones consecutivas, mayor a dos procesos de tal manera que se eviten suspensiones injustas por la falta de actualización de datos y/o otros y el hogar no se vean perjudicado en su economía.
- d) Se recomienda al programa social entregar una copia de la FAD ya sea virtual o física a todos los hogares usuarios que solicitan cambios de su hogar, para que puedan hacer un correcto seguimiento sobre los tramites.
- e) El Programa Juntos debe realizar las indagaciones respectivas del punto crítico y se resuelvan en el debido plazo establecido según la Ruta de Emisión de Alertas del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana para garantizar un servicio de calidad a los usuarios/as y potenciales usuarios/as.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (01))

Anexo N° 01. Ficha de atención N° 002-2023-BAG-J

Anexo N° 02: Consulta del Aplicativo MI JUNTOS de la señora Lucelina

Anexo N° 03: Consulta del Aplicativo MI JUNTOS de la señora Señora Lucelina (ultimos tres periodos)

Anexo N° 04: Consulta del Aplicativo MI JUNTOS de la señora Señora Lucelina TIM IV.

Anexo N° 05: Consulta del Aplicativo MI JUNTOS de la señora Señora Lucelina TIM V.

Anexo N° 06: Consulta del Aplicativo MI JUNTOS de la señora Señora Lucelina TIM VI.

Anexo N° 07: Consulta del Aplicativo MI JUNTOS de la señora Señora Lucelina integrantes del Hogar

Anexo N° 08: Copia de contancia de Vacante emitida por la directora de la IE Cesar Acuña

Anexo N° 09: Pantallazos de Whatapp remitido al Gestor del Programa Juntos el 13/04/2022

Anexo N° 10: Copia de contancia de Estudio emitida por la directora de la IE Cesar Acuña

Anexo N° 11: Pantallazos de Whastapp remitido al Gestor del Programa Juntos el 07/09/2022



.....
Lic. YURITA PELÁEZ POCLIN
RESPONSABLE DE CAMPO DEL COMITE DE
TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
AMAZONAS - BAGUA

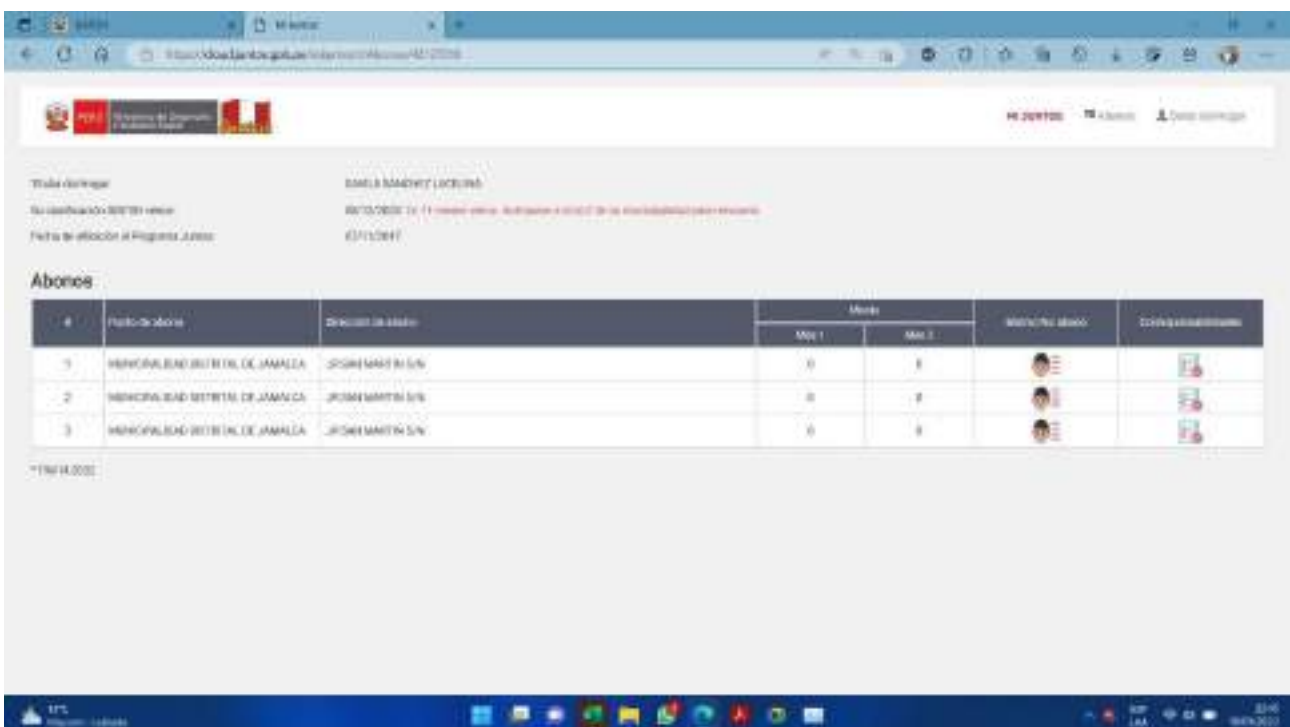
Anexo N° 01. Ficha de atención N° 002-2023-BAG-J

FICHA DE ATENCIÓN		FICHA N° <u>A-002-2023-BAG-J</u>
El miembro del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana facilita el llenado de la Ficha de Atención cuando el Informante/Solicitante (de preferencia USUARIO) pide hacer llegar su caso al Programa Social -LA CANALIZACIÓN DEL CASO HACIA LOS PROGRAMAS SOCIALES ES GRATUITO Y NO REQUIERE DE ABOGADO-		
1. PROGRAMA por X:	CONTIGO () / CUNA MAS () / FONCODES () / JUNTOS (<input checked="" type="checkbox"/>) PAIS () / PENSIÓN 65 () / QALI WARMA ()	2. FECHA de REGISTRO: <u>11 / 01 / 2023 /</u>
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el (la) mismo(a) titular interesado(a)		
3. Apellidos/nombres:	<u>MONTENEGRO SANCHEZ MARY MILENA</u>	4. Documento-DNI: <u>73509387</u>
5. Sexo (género):	Masculino () Femenino (<input checked="" type="checkbox"/>)	6. Fecha de nacimiento:
7. ¿Es usuario(a)?:	SI (<input checked="" type="checkbox"/>) Fecha Afiliación ____ / ____ / ____ / NO ()	8. Tiempo Residencia: () MESES
9. Correo electrónico:	<u>amazonas.1rrctvcperu@gmail.com</u>	10. Teléfono personal: <u>942157610</u>
11. Institución/cargo:	<u>VICEPRESIDENTE-CLTVC DE JAMALCA</u>	12. Teléf. institucional: <u>942157610</u>
13: Departamento	<u>AMAZONAS</u>	19. Provincia: <u>UTCUBAMBA</u>
15. Distrito:	<u>JAMALCA</u>	21. CCP/Dirección <u>JAMALCA</u>
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:		2. FECHA OCURRENCIA: <u>11 / 01 / 2023 /</u>
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:		
18: Departamento	<u>AMAZONAS</u>	19. Provincia: <u>UTCUBAMBA</u>
20. Distrito:	<u>JAMALCA</u>	21. CCP/Dirección <u>JAMALCA</u>
B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: El informante debe precisar bien lo siguiente:		
<p>22. LOS HECHOS OCURRIDOS, CUANTOS Y QUIENES SON LOS AFECTADOS (cuando son más de 3 adjuntar con: Apellidos, Nombres, DNI, Edad y Observaciones). QUIENES SON LOS PRESUNTOS o POSIBLES RESPONSABLES QUE MOTIVARON EL CASO. QUE PIDEN LAS PERSONAS AFECTADAS PARA RESOLVER EL CASO. PRECISAR CLARAMENTE SI EL CASO YA FUE ANTES PRESENTADO AL OPERADOR DEL PROGRAMA. ¿QUÉ HIZO EL PROGRAMA HASTA AHORA PARA RESOLVER?</p> <p>La señora Lucelina Dávila Sánchez, usuaria del programa Juntos desde el 07/11/2017, toma contacto con la vicepresidente del CLTVC de Jamalca para con la intención de saber los motivos de las suspensiones consecutivas que considera injusta, temiendo ser desafiliada del programa. Al respecto la vicepresidente se contactó con el ETR del CTVC, quien mediante la consulta en el Aplicativo Mi Juntos se le brindó la siguiente información: Suspensiones del TIM IV, TIM V y TIM VI: Los motivos de la suspensión es por incumplimiento de corresponsabilidad en educación de 1 MO de (15 años) en la IIEE Ricardo Palma, según consulta del ESCALE tiene código modular 0532960, ubicado en el distrito de Jamalca, Provincia de Utubamba, Departamento de Amazonas. La usuaria manifestó su total indignación ya que indico que por motivos personales su hijo de iniciales (O.P.D) viene estudiando en la IE Cesar Acuña Peralta con código Modular 1450998, en distrito de Pueblo Nuevo, Provincia de Chepen, Región Libertad desde inicios del año escolar 2022, este cambio fue comunicado al gestor del programa quien para agilizar los trámites de actualización le ha solicitado una constancia de vacante, la misma que fue remitida al gestor mediante WhastApp en el mes de abril 2022. Al respecto el gestor le mencionó que ya se actualizará los datos del MO en el sistema; por lo que la usuaria al no recibir mayor información pensó que con este documento su solicitud de actualización procedería; sin embargo, ha sido suspendida en el TIM IV y TIM V por lo que en el mes de setiembre nuevamente ha remitido mediante el WhatsApp la constancia de estudio de dicha institución educativa al gestor local, quien le indicó que ya procedía la actualización; sin embargo, nuevamente fue suspendida en el TIM VI.</p> <p>Ante esta situación la usuaria solicita que le brinden información sobre la no actualización oportuna de los cambios donde cumplen corresponsabilidad su MO, y solicita que no la desafilien del programa puesto que ella comunicó en su debido momento estos cambios.</p>		
23. TIPO de ATENCIÓN:	Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo (<input checked="" type="checkbox"/>) Queja () Denuncia ()	24. TOTAL DE FOLIOS:
25. Dctos. ADJUNTOS:	Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Partida Nacimiento () Copia DNI () DJ () Otros ()	
OBSERVACIONES:		
NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR (MIEMBRO DEL COMITÉ LOCAL)		NOMBRE Y FIRMA Y/O HUELLA DIGITAL DEL USUARIO (A) O INFORMANTE/SOLICITANTE PRINCIPAL
<u>MONTENEGRO SANCHEZ MARY MILENA</u> NOMBRES APELLIDOS: <u>MONTENEGRO SANCHEZ MARY MILENA</u> DNI: <u>73509387</u> CARGO: <u>VICEPRESIDENTE-CLTVC DE JAMALCA</u>		<u>LUCELINA DAVILA SANCHEZ</u> NOMBRES APELLIDOS: <u>LUCELINA DAVILA SANCHEZ</u> DNI: <u>42127018</u> CARGO: <u>USUARIA</u>

Anexo N° 02: Consulta del Aplicativo MI JUNTOS de la señora Lucelina



Anexo N° 03: Consulta del Aplicativo MI JUNTOS de la señora Señora Lucelina (ultimos tres periodos)



Anexo N° 04: Consulta del Aplicativo MI JUNTOS de la señora Señora Lucelina TIM IV.

The screenshot shows the 'MI JUNTOS' web application interface. At the top, there is a navigation bar with the 'MI JUNTOS' logo and user profile information. Below this, the user's name 'EMILIA MADRIT LUCELINA' is displayed, along with their identification number '80707022' and the date of registration '03/11/2017'. The main section is titled 'Cumplimiento de Corresponsabilidad' and contains a table with the following data:

#	Asamblea y Puesto	Total de la corresponsabilidad	¿Cumplió?		Puntaje	Ciclo de Corresponsabilidad
			Mes 1	Mes 2		
1	Asamblea Distrito	10	Si cumplió	Si cumplió	EDUCACION	RICARDO PLUMA
2	Asamblea Distrito	10	No cumplió	No cumplió	BERGACIOSI	RICARDO PLUMA

Below the table, there is a link: 'Para mayor información, llamar a la Línea Gratuita 1000.'

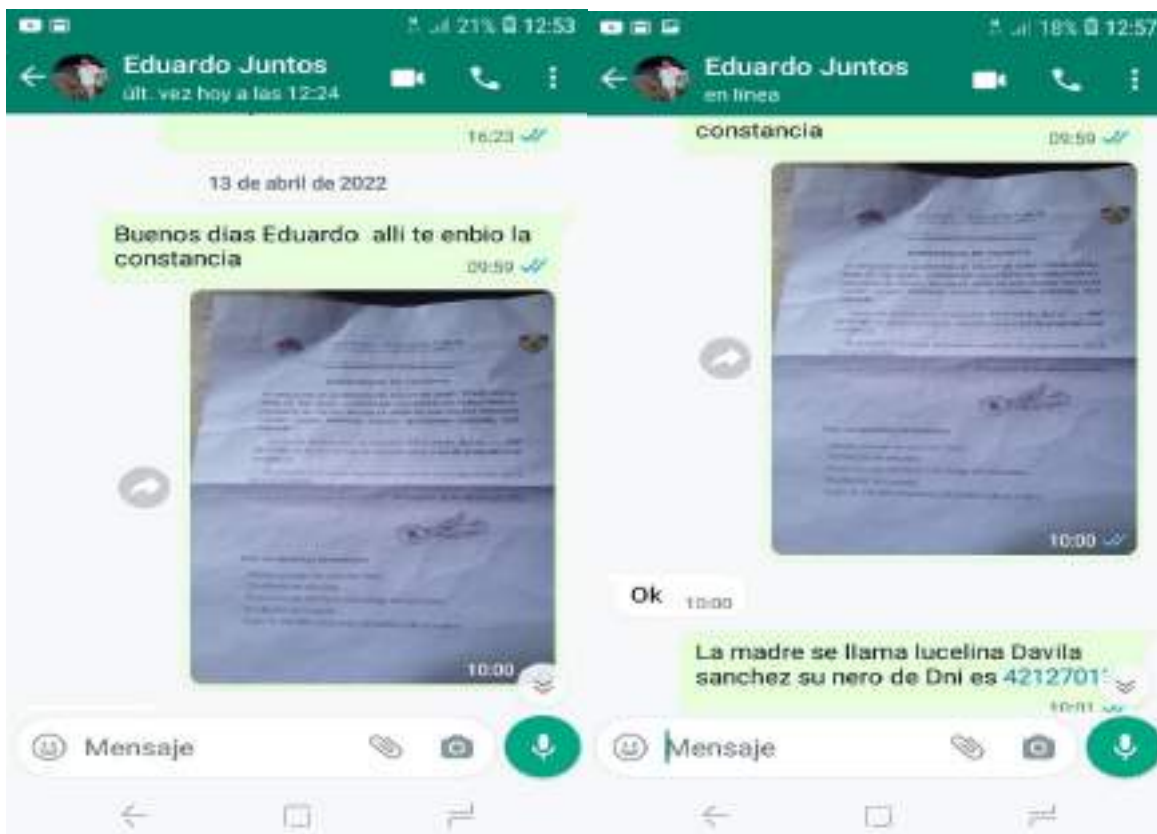
Anexo N° 05: Consulta del Aplicativo MI JUNTOS de la señora Señora Lucelina TIM V.

This screenshot is identical to the one above, showing the 'MI JUNTOS' web application interface for user 'EMILIA MADRIT LUCELINA'. It displays the same 'Cumplimiento de Corresponsabilidad' table with two rows of data and a link to call the 1000 helpline for more information.

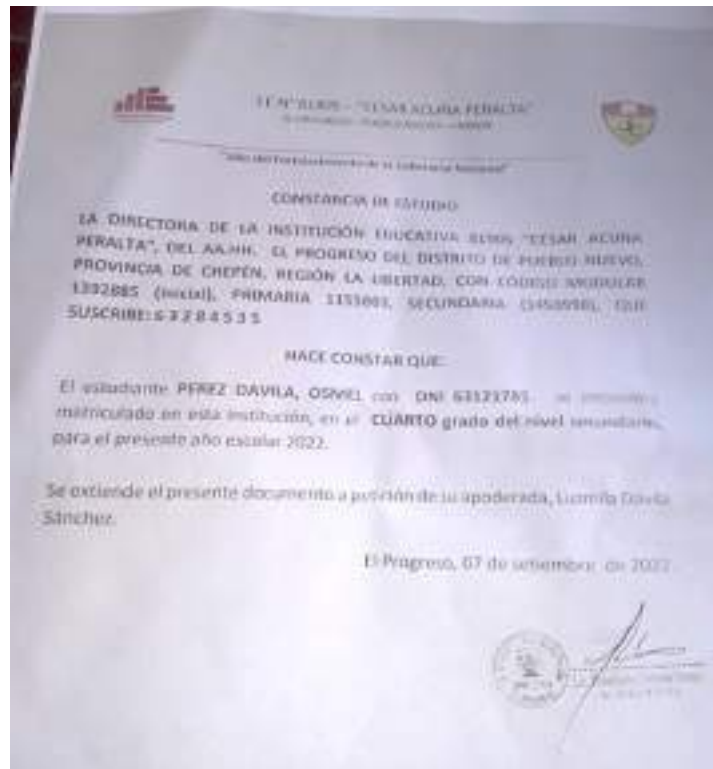
Anexo N° 08: Copia de constancia de Vacante emitida por la directora de la IE Cesar Acuña



Anexo N° 09: Pantallazos de Whatsapp remitido al Gestor del Programa Juntos el 13/04/2022



Anexo N° 10: Copia de constancia de Estudio emitida por la directora de la IE Cesar Acuña



Anexo N° 11: Pantallazos de Whastapp remitido al Gestor del Programa Juntos el 07/09/2022

