

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA  
SEDE REGIONAL CUSCO**

Cusco, 11 de Enero de 2023

**OFICIO N° 0004-2023-CTVC/CUSCO**

**Señora:**

**GLORIA DUEÑAS CORRIDO**

Jefe de la Unidad Territorial – Cusco

Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres-Juntos

**Presente.**

**Asunto:** Se ALERTA (03) CASOS

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Usted para hacerle llegar un cordial saludo a nombre de los miembros del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (Comité), al mismo tiempo manifestarle que el Comité, tiene como función principal la de 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 (los) siguiente(s) CASO(S)<sup>1</sup>:

- **CASO N° 0007-2023-CTVC/CUS**
- **CASO N° 0008-2023-CTVC/CUS**
- **CASO N° 0009-2023-CTVC/CUS**

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

A la espera de su pronta atención, quedo de Usted

Atentamente



**ELIAZER CUETO VERA CAMPOS**  
RESPONSABLE REGIONAL DEL EQUIPO TÉCNICO  
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA  
CUSCO



---

<sup>1</sup> 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 Alertado; precisando si tiene la CONDICIÓN de: **FUNDADO** o **INFUNDADO**.
- 2) Si el CASO Alertado es **FUNDADO**, es necesario precisar la medida correctiva implementada o la medida a implementar y el plazo previsto.
- 3) Si el CASO Alertado es **INFUNDADO**, es necesario precisar las razones en las cuales sustenta esta decisión.
- 4) Si el CASO Alertado corresponde a dos o más personas afectadas, es necesario individualizar la CONDICIÓN y proceder de acuerdo a los numerales 2 o 3, según corresponda.

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

**Urbanización Mariscal Gamarra A-41 / II Etapa – Cusco (Local de la Mesa de Concertación para la Lucha  
Contra la Pobreza) Ref. Espaldas de la Parroquia Santísima Trinidad.**

**Teléfono: (84) 246521. Celular: 942157052**

**Correo Electrónico: mesadepartes.ctvcperu@gmail.com / cusco.rrctvcperu@gmail.com**

**Página Web: [www.ctvcperu.org.pe](http://www.ctvcperu.org.pe)**

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA**

Teléf. CUSCO: 942157052 Teléf. LIMA: 942160416		<b>CASO</b>		N° 0009-2023-CTVC/CUS	
<b>PROGRAMA SOCIAL:</b>		JUNTOS		<b>1. FECHA DE REGISTRO:</b>	29/11/2022
<b>I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:</b>					
<b>2. APELLIDOS NOMBRES:</b>		ASCUÑA ARCONDO ROSIO		<b>3. NÚMERO-DNI:</b>	40708810
<b>4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN</b>		COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA - CUSCO		<b>5. CARGO:</b>	RESPONSABLE DE CAMPO
<b>II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:</b>				<b>6. FECHA DE OCURRENCIA:</b>	29/11/2022
<b>7. DEPARTAMENTO:</b>	CUSCO	<b>8. PROVINCIA:</b>	PARURO		
<b>9. DISTRITO:</b>	OMACHA	<b>10. CCPP/DIRECCIÓN:</b>	OMACHA		
<b>11. PROCESO OPERATIVO/OBJETO DE VIGILANCIA:</b>	PROCESO DE ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO	<b>12. DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VIGILANCIA / ATENCIÓN?</b>	45950245-USUARIO		
<b>13. CANTIDAD DE AFECTADOS:</b>	01	<b>14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:</b>	07		
<b>III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):</b>					

Durante las acciones de veeduría/vigilancia al Programa Juntos, la Srta. Rosío Ascuña Arcondo, Responsable de Campo del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, recibió la llamada telefónica del representante de frente de defensa del distrito de Omacha. La responsable de campo al conocer algunos sucesos se desplazó al distrito de Omacha para tener mayor información, donde se entrevistó a la Sra. Dulce Maria Zuloaga Pfoccori con DNI 45950245 Usuaría del Programa Juntos y registró la Ficha de Atención A-043-2022-CUS-P, donde identificó los siguientes puntos críticos que a continuación se detalla:

- 1. AUSENCIA DE GESTOR LOCAL DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO.** La Sra. Dulce Maria Zuloaga Pfoccori con DNI 45950245 del Programa Juntos, manifestó que en el TIM II (operativo de pago) el Gestor Local el Sr. Raúl Cristian Diaz Callañaupa no estuvo presente en el operativo de pago a pesar de que el punto de pago es priorizado; así mismo al no contar con la presencia del gestor local muchas usuarias no pudieron realizar las consultas respectivas. (ver anexo N° 01). *Esta situación estaría contraviniendo lo indicado en la RDE N° 000075-2022-MIDIS/PNADP-DE. numeral 6. Procedimiento, 6.1 Acompañamiento a la ejecución de los Puntos de pago (Agencia y ETV), 6.1 .1 Gestión para el acompañamiento de los puntos de pago. Realizar el acompañamiento a los puntos de pago programados, registrando en el aplicativo SPP la información que se encuentra en el anexo 1 para los puntos en modalidad Agencias, y para el caso de las ETV se considerará la información del anexo 2. Evaluar la atención de la entidad pagadora, registrando diariamente la información para luego sincronizar. Para los casos en que no se pueda sincronizar la información por falta de cobertura celular o acceso a internet, esta será reportada vía mensaje de texto o teléfono a el/la CTZ. Absolver las consultas sobre el abono o no abono de los/as usuarios/as haciendo uso del aplicativo Mi*

*Juntos. 6.2 Monitoreo a la ejecución de los operativos de pago 6.2.1 Generación y revisión de reportes de evaluación de puntos de pago.*

- 2. NO SE ENTREGA VOUCHER O BOLETA A USUARIAS/OS QUE RETIRARON SU INCENTIVO.** Durante la entrevista la usuaria manifestó que cuando retiró su incentivo monetario correspondiente al TIM II (marzo abril) no le entregaron el voucher de pago, la usuaria solicitó el comprobante de pago al pagador quien le respondió que no cuenta con papel para imprimir el voucher.

Esto estaría afectando al normal proceso de pagos en vista que todo agente bancario una vez que realice cualquier operación debe emitir un comprobante de pago.

- 3. USUARIAS/OS TITULARES NO SABEN USAR SU TARJETA MULTIRED.** La usuaria manifestó que no sabe usar su tarjeta multired y que además para que no se olvide su clave lo tiene escrito en una hoja de papel ya que no sabe leer ni escribir; así mismo manifiesta que para realizar el cobro de su incentivo le hace la entrega de su tarjeta y DNI al ACNB. Cabe indicar que a pesar de haber recibido capacitaciones por parte del programa la usuaria no tiene la habilidad para manejar su tarjeta y clave de manera autónoma.

- 4. USUARIO/O RECIBIO SU INCENTIVO MONETARIO INCOMPLETO.** La usuaria manifestó que desconocía la existencia del abono extraordinario (DU N° 007-2022) otorgado por el programa Juntos para el II bimestre (marzo – abril del año 2022) que asciende a la suma de 200.00 soles. En ese sentido la usuaria en el TIM II debió haber recibido la suma de 400.00 soles.

La usuaria indicó que solo recibió la suma de 200.00 soles de los 400.00 que le correspondería. La usuaria al tomar conocimiento del abono extraordinario se acercó al ACNB (tesorero municipal del distrito de Omacha) a consultar y reclamar el no pago, a pesar de ello hasta el día de la entrevista no ha recibido el pago del abono extraordinario. *Este abono extraordinario fue aprobado por decreto de urgencia N° 007-2022 decreto de urgencia que establece para el otorgamiento de una subvención extraordinaria a usuarios de los programas sociales juntos, pensión 65 y contigo.*

- 5. POSIBLE APROPIACION DE INCENTIVO MONETARIO POR PARTE CAJERO AUTOMATICO/DE PAGADOR DE BANCO DE LA NACION/AGENTE/ETV/OPERADOR DEL PROGRAMA SOCIAL.** La usuaria manifiesta que comunicó al gestor local que no le pagaron el abono extraordinario quien refirió que tampoco tenía conocimiento de la existencia de dicho abono.

Este mismo hecho ocurrió con otras usuarias del programa social por dicha razón la Sra. Dulce Maria insistió con su reclamo ante el ACNB quien le manifestó que saquen su extracto bancario y hagan llegar su reclamo el banco de la nación

El encargado del ACNB al ver que muchas usuarias reclamaban el pago de su abono extraordinario con el extracto bancario en mano donde se evidenciaba el retiro de 400 soles de su cuenta el día en que cobraron en el ACNB, a modo de reconocimiento del cobro indebido empezó a pagar a algunas de ellas la suma de 200 soles, pero que no cumplió con pagar a la Sra. Dulce Maria porque manifestó que no tenía más dinero. El encargado del ACNB indicó a

las usuarias que pudieran acercarse, de a pocos, a su oficina los lunes o martes para que cumpla con pagarles los 200 soles restantes.

**6. POSIBLE MALTRATO A USUARIAS(OS) POR PARTE DEL GESTOR(A) LOCAL.** La usuaria manifestó que al realizar la consulta y el reclamo al Gestor Local (Sr. Raúl Cristian Diaz Callañaupa) a cerca del abono extraordinario este les respondía de manera despectiva y con calificativos que degradan a una persona.

**7. POSIBLE MALTRATO A USUARIAS/OS EN AGENCIA BANCARIA/ETV/PIAS.** La usuaria manifestó que al realizar su reclamo al encargado del ACNB por no haber recibido su abono extraordinario y no haberle entregado el comprobante de pago ya no quiso pagarle en los pagos siguientes, indicando que fuera a cobrar al distrito de Accha o a Cusco; además la trataba de manera despectiva y con insultos.

#### **IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:**

Frente a esta situación expresamos nuestra preocupación y sugerimos atender la este caso de manera **PRIORITARIA y URGENTE.**

- Garantizar lo indicado en la N° 00075-2022-MIDIS/PNADP-DE. Directiva denominada "Seguimiento Entrega Incentivo del Programa Nacional JUNTOS".
- Sugerimos realizar la investigación y seguimiento exhaustivo de este hecho y se comunique a las autoridades competentes; así mismo se garantice la devolución de su abono extraordinario a la usuaria perjudicada.
- Solicitamos al programa hacer las verificaciones correspondientes a fin de dar respuesta al presente CASO alertado, y luego se nos pueda informar en el plazo establecido sobre las acciones realizadas para la mejora/solución del hecho.

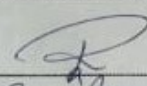
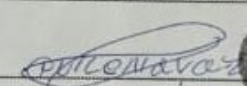
#### **V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (02))**

1. Ficha de atención A-0043-2022-CUS-J (01)
2. Captura de pantalla de padrón de abonados TIM II/2022.
3. Captura de Pantalla de cronograma de Pagos TIM II/2022.



ROSIO ASCUNA ARCONDO  
RESPONSABLE DE CAMPO DEL EQUIPO TECNICO  
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CUIDADANA  
CUSCO

## Anexo 01. FICHA DE ATENCION

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		<b>FICHA DE ATENCIÓN</b>		FICHA N° <u>A-013-2022-CAS-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 el USUARIO) pide hacer llegar su caso al Programa Social -LA CANALIZACIÓN DEL CASO HACIA LOS PROGRAMAS SOCIALES ES GRATUITO Y NO REQUIERE FIRMA DE ABOGADO-					
1. PROGRAMA por X:		<input type="checkbox"/> CONTIGO ( ) <input type="checkbox"/> CUNA MAS ( ) <input type="checkbox"/> FONCODES ( ) <input checked="" type="checkbox"/> JUNTOS ( ) <input type="checkbox"/> PAIS ( ) <input type="checkbox"/> PENSIÓN 65 ( ) <input type="checkbox"/> QALI WARMA ( )		2. FECHA de REGISTRO: <u>29/11/2022</u>	
II. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: <i>De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)</i>					
3. Apellidos Nombres: <u>Zuloaga P. P. Occori Dulce Maria</u>		4. Documento-DNI: <u>45950245</u>			
5. Sexo (Género): Masculino ( ) Femenino <input checked="" type="checkbox"/>		6. Fecha-Nacimiento: <u>07-01-1977</u>			
7. Es Usuario(a)? <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO ( )		8. Fecha Afiliación: <u>1/1/</u> NO ( )			
9. Correo Electrónico: <u>---</u>		10. Telef. Personal: <u>---</u>			
11. Institución/Cargo: <u>---</u>		12. Telf. Institucional: <u>---</u>			
13. Departamento: <u>Cusco</u>		14. Provincia: <u>Paruro</u>			
15. Distrito: <u>Omachaca</u>		16. CCPP/Dirección: <u>omachaca</u>			
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:					17. FECHA OCURRENCIA: <u>29/11/2022</u>
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:					
18. Departamento: <u>Cusco</u>		19. Provincia: <u>Paruro</u>		20. Distrito: <u>Omachaca</u>	
		21. CCPP/Dirección: <u>Antayajé</u>			
B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: <i>El Informante debe precisar bien lo siguiente:</i>					
22. LOS HECHOS OCURRIDOS, CUÁNTOS Y QUIÉNES SON LOS AFECTADOS (cuando son más de 3 adjuntar listado con Apellidos, Nombres, DNI, Edad y Observaciones). QUIÉNES SON LOS PRESUNTOS O POSIBLES RESPONSABLES QUE MOTIVARON EL CASO. QUÉ 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><i>El día 29/11/2022 cuando fui a cobrar mi programa juntos todo me dieron 2000 el gestor principal nos informó que teníamos un pago extra ordinario y tenía un mes que cobrar 4000 ex de nómina dicen que quieren de pago y hasta la fecha no me devolvieron la 2000 que falta, pero si a 2000 con por eso lo devolvieron de juntos, el tesorerero, luego de enterarnos que en su pago de juntos teníamos que cobrar 4000 le pedimos a preguntar y redamamos al gestor y tesorerero, el gestor cristian nunca nos informó que era pago teníamos un extra 2000, cuando le redamamos nos dijo nos muda mas bien nos tratan de chismosas, el y el tesorerero que sin saber bien estamos hablando, esta de nos dicen hayen al banco a sacar su extracto bancario y redamamos al banco no sabemos nada se llaman al banco, no se unen bien mi tarjeta multipl cada pago del rol de la tarjeta y por el tesorerero sabe donde esta mi cuenta, cuando pago solo nos daban 2000, solo en setiembre/2022 cobramos 9000, el gestor siempre que le preguntamos algo nunca nos respunde nuestras preguntas diciendo que no sabe nada, desde que esta en el estado Fono solo hay en 2 pago y estuvo solo un rato, por lo que me devuelvan la 2000 que falta no puedo ir al banco a sacar mi extracto bancario, vivo lejos.</i></p>					
23. TIPO de ATENCIÓN: <input type="checkbox"/> Consulta ( ) <input type="checkbox"/> Sugerencia ( ) <input type="checkbox"/> Pedido ( ) <input type="checkbox"/> Reclamo ( ) <input type="checkbox"/> Queja ( ) <input type="checkbox"/> Denuncia ( )				24. TOTAL FOLIOS: <u>1</u>	
25. Datos. ADJUNTOS: <input type="checkbox"/> Memorial ( ) <input type="checkbox"/> Informe ( ) <input type="checkbox"/> Oficio ( ) <input type="checkbox"/> Constancia ( ) <input type="checkbox"/> Certificado ( ) <input type="checkbox"/> Partida Nacmto ( ) <input type="checkbox"/> Copia DNI ( ) <input type="checkbox"/> DJ ( ) <input type="checkbox"/> Otros ( )					
26. 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		
 NOMBRES APELLIDOS: <u>Rosio Asuena Aranda</u> DNI: <u>40708890</u> CARGO: <u>Rep de campo</u>			 NOMBRES APELLIDOS: <u>Dulce Maria Zuloaga P. P. Occori</u> DNI: <u>45950245</u> CARGO: <u>Usuario</u>		

## Anexo 02. CAPTURA DE PANTALLA DE PADRON

\*84.- ABO\_07\_081006\_OMACHA

VC\_0445/Documents/CTVC%202022/juntos/84.-%20ABO\_07\_081006\_OMACHA.pdf

N°	CENTRO POBLADO	NOMBRES COMPLETOS	LUGAR COBRO	CUMPLE_BASE	CUMPLE_TPI
462	OMACHA	HUACAC DE PEREZ WENCESLADA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
463	OMACHA	HUAMANI AROTAYPE ALICIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
464	OMACHA	HUAMANI BAUTISTA NILDA NAIFI	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
465	OMACHA	HUAMANI ZULOAGA EUFEMIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
466	OMACHA	JANAMPA SENCIA MARIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
467	OMACHA	LLOCLLE FLORES REBECA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
468	OMACHA	SALAS BACA BUENAVENTURA ILDAURA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
469	OMACHA	SAPACAYO AROTAIPE DOMINGA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
470	OMACHA	SAPACAYO AROTAYPE FELOMINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
471	OMACHA	SAPACAYO CHAMORRO CELIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
472	OMACHA	SAPACAYO SENCIA VICTORIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
473	OMACHA	SENCIA HUAMANI MATILDE	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
474	OMACHA	SENCIA PFOCCORI ADELA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
475	OMACHA	SENCIA SENCIA ROSA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
476	OMACHA	YAURI SAPACAYO LUISA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
477	OMACHA	YAURI SAPACAYO VIRGINIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
478	OMACHA	ZEBALLOS SENCIA JUANA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
479	OMACHA	ZEVALLS NOA VALOIS	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
480	OMACHA	ZULOAGA PFOCCORI DULCE MARIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
481	OMALA	CURI HUAMANI BERNARDINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
482	OMALA	CURI PINEDA GENEVEVA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
483	OMALA	RUCCA SAPA ZENOVIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
484	OMALA	SAPA QUISPE FORTUNATA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
485	OSCCOLLOPATA	ACHAHUI ORURO MOISESA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
486	OSCCOLLOPATA	CRUZ MOLLINADO ROSA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
487	OSCCOLLOPATA	GONZALES AYME LUCIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
488	OSCCOLLOPATA	GUTIERREZ VALVERDE FLORENCIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
489	OSCCOLLOPATA	HUAMANI ARIAS LURDES	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
490	OSCCOLLOPATA	HUAMANI HUAMANI CARMINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
491	OSCCOLLOPATA	HUAMANI ZULOAGA NAZARIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	

## Anexo 03. CAPTURA DE PANTALLA CRONOGRAMA DE PAGOS

Autoguardado Cronograma Agencias - TIM II 2022 marzo-abril

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas

K1597 56

Unidad Territorial	Departamento	Provincia	Distrito	Categoría	Nombre	Nombre PP	Código Junt	Código BN	Usuari	Total Usuari	Fecha de Pago
CUSCO	CUSCO	PARURO	OMACHA	ACHB	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OMACHA	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OMACHA	10184	3299724	676	676	5/05/2022 12/05/2022
5010											
5011											
5012											
5013											
5014											
5015											
5016											
5017											
5018											
5019											
5020											
5021											
5022											
5023											
5024											
5025											
5026											
5027											
5028											
5029											
5030											
5031											
5032											
5033											
5034											
5035											
5036											
5037											
5038											
5039											
5040											
5041											
5042											
5043											
5044											

AGENCIA PIAS-BAP