

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

Cusco, 11 de Enero de 2023

OFICIO N° 0005-2023-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)¹:

- **CASO N° 0010-2023-CTVC/CUS**
- **CASO N° 0011-2023-CTVC/CUS**
- **CASO N° 0012-2023-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



¹ 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

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléf. CUSCO: 942157052 Teléf. LIMA: 942160416		CASO		N° 0012-2023-CTVC/CUS	
PROGRAMA SOCIAL:		JUNTOS		1. FECHA DE REGISTRO:	
				29/11/2022	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		ASCUÑA ARCONDO ROSIO		3. NÚMERO-DNI:	
				40708810	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA - CUSCO		5. CARGO:	
				RESPONSABLE DE CAMPO	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:				6. FECHA DE OCURRENCIA:	
				29/11/2022	
7. DEPARTAMENTO:		CUSCO		8. PROVINCIA:	
				PARURO	
9. DISTRITO:		OMACHA		10. CCPP/DIRECCIÓN:	
				PICHACA	
11. PROCESO OPERATIVO/OBJETO DE VIGILANCIA:		PROCESO DE ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO		12. DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VIGILANCIA / ATENCIÓN?	
				41535051-USUARIO	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		01		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	
				07	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):					

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. Julia Ccahuana Hachise con DNI 41535051 Usuaría del Programa Juntos y registró la Ficha de Atención A-046-2022-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. Julia Ccahuana Hachise con DNI 41535051 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. Julia 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. Julia 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.

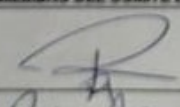
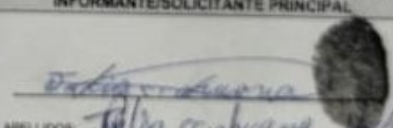
V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (02))

1. Ficha de atención A-0046-2022-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		FICHA DE ATENCIÓN		FICHA N° <u>1-046-2022-0</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 MÁS () <input type="checkbox"/> FONCODES () <input checked="" type="checkbox"/> JUNTOS (X) <input type="checkbox"/> PAIS () <input type="checkbox"/> PENSIÓN 65 () <input type="checkbox"/> QALI WARMA ()		2. FECHA de REGISTRO:	<u>29/11/2022</u>
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: <i>De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)</i>					
3. Apellidos Nombres:		<u>Julia Cecilia Hache</u>		4. Documento-DNI:	<u>41535051</u>
5. Sexo (Género):		<input type="checkbox"/> Masculino () <input checked="" type="checkbox"/> Femenino (X)		6. Fecha-Nacimiento:	<u>25-05-1982</u>
7. Es Usuario(a)?:		<input checked="" type="checkbox"/> SI (X) Fecha Afiliación <u>1/1/</u> <input type="checkbox"/> NO ()		8. Tiempo Residencia:	() MESES
9. Correo Electrónico:		—		10. Telef. Personal:	—
11. Institución/Cargo:		—		12. Telef. Institucional:	—
13. Departamento:		<u>Cusco</u>		14. Provincia:	<u>Paruro</u>
15. Distrito:		<u>Omacha</u>		16. CCPP/Dirección:	<u>Pichaca</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>Omacha</u>		21. CCPP/Dirección:	<u>Antayaje</u>
B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: <i>El informante debe precisar bien lo siguiente:</i>					
22. <small>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?</small>					
En mayo/2022 cuando fui a cobrar mi Programa Juntos solo de dieron 200 soles el gestor nunca nos informó que teníamos que cobrar un pago extra ordinario y teníamos que cobrar 400 soles, así mismo no nos dieron el Voucher de pago y hasta la fecha no me devolvieron los 200 soles que falta, pero el agente si devolvió los 200 soles a otras compañeras de Juntos que fueron a reclamar por reiteradas veces; luego de enterarnos que en ese pago teníamos que cobrar 400 soles fuimos a preguntar y reclamar al gestor (Cristian) y tesorero ya que nunca nos informó sobre al pago extraordinario de 200 soles cuando le reclamamos no dijo no saber nada del pago más bien el gestor y el tesorero nos trató de chismosas y que estamos hablando sin saber bien, también nos dijeron que vayamos al banco a sacar su extracto bancario y reclamen al banco porque nosotros no sabemos nada, también debo informar que no sé usar muy bien mi tarjeta multired, cada pago doy mi tarjeta y DNI al encargado del agente para hacer el cobro, y en ese día solo me pagaron 200 soles, también manifestar que solo en el pago de septiembre nos dieron 400 soles por única vez, el gestor siempre que preguntábamos o teníamos dudas nunca nos respondía diciendo que no sabía nada desde que estaba en nuestra zona solo lo vi 2 veces en pagos y estaba solo un rato. Pido me devuelvan los 200 soles que falta del pago extraordinario del mes de mayo ya que no puedo ir al banco a sacar mis movimientos por que vivo muy lejos					
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:	
25. Docs. 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 Nacimto () <input type="checkbox"/> Copia DNI () <input type="checkbox"/> DJ () <input type="checkbox"/> Otras ()			
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 Asua Arzando</u> DNI: <u>40708810</u> CARGO: <u>Prof. de campo</u>			 NOMBRES APELLIDOS: <u>Julia Cecilia Hache</u> DNI: <u>41535051</u> CARGO: <u>Administradora</u>		

Anexo 02. CAPTURA DE PANTALLA DE PADRON

*84.- ABO_07_081006_OMACHA

IVC_0445/Documents/CTVC%202022/juntos/84.-%20ABO_07_081006_OMACHA.pdf

543	PERCCACCATA	HACHISE HUAYTA SATURNINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
544	PERCCACCATA	HANCCO PFOCCORI YONY	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
545	PERCCACCATA	HUACHACA CCALLO MERILYN	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
546	PERCCACCATA	HUAYTA CADENA FELICIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
547	PERCCACCATA	HUILLCA AGUILAR AURELIA BIVIANA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
548	PERCCACCATA	LLOCLLE NOA ROSA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
549	PERCCACCATA	MERANO QUILCA ZULMA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	2 MESES
550	PERCCACCATA	NOA FERNANDEZ JULIANA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
551	PERCCACCATA	NOA HACHISE ROXANA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
552	PERCCACCATA	NOA HUAMANI HILARIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
553	PERCCACCATA	PFORA ACHAHUI ELENA	MUNICIPALIDAD	MES1	
554	PERCCACCATA	PFORA SENCIA SANTUSA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
555	PERCCACCATA	SENCIA ACHISE APARICIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
556	PERCCACCATA	SENCIA ACHISE BEATRIZ	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
557	PERCCACCATA	SENCIA ACHISE REYNA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
558	PERCCACCATA	SENCIA SENCIA EDUVIGES	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
559	PERCCACCATA	SENCIA SENCIA EUFENIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
560	PERCCACCATA	SENCIA SENCIA PROFETA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
561	PERCCACCATA	SENCIA ZEBALLOS LEONARDA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
562	PERCCACCATA	SOTOMOLLO NOA JESUSA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
563	PICHACA	BORDA MIRANDA SORIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
564	PICHACA	CCAHUANA HACHISE JULIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
565	PICHACA	CCAMA SENCIA PAULINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
566	PICHACA	FLORA CCAHUANA DIONICIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
567	PICHACA	HUILLCA AGUILAR JOSIFINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
568	PICHACA	ORURO SENCIA LUISA	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

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	PNADP-UOP-EIM F.007/Rev.2												
2	CRONOGRAMA DE PAGOS EN MODALIDAD DE AGENCIAS												
3	Periodo TIM: 2022 - 02												
4													
	Unidad Territorial	Departamento	Provincia	Distrito	Categoría	Puntos de pago		Código Junt	Código BN	Usuari	Total Usuari	Fecha de Pago	
						Nombre	Nombre PP					Inicio	Termini
1797	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