

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

Cusco, 11 de Enero de 2023

OFICIO N° 0008-2023-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° 0019-2023-CTVC/CUS**
- **CASO N° 0020-2023-CTVC/CUS**
- **CASO N° 0021-2023-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° 0021-2023-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:	ANTAYAJE		
11. PROCESO OPERATIVO/OBJETO DE VIGILANCIA:	PROCESO DE ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO	12. DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VIGILANCIA / ATENCIÓN?	43868501-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. Maria Carbajal Papel con DNI 43868501 Usuaría del Programa Juntos y registró la Ficha de Atención A-055-2022-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. Maria Carbajal Papel con DNI 43868501 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. 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. 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.

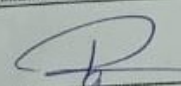
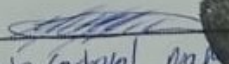
V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (02))

1. Ficha de atención A-0055-2022-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>A-055-2022-005-3</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 pon X:		CONTIGO () CUNA MAS () FONCODES () JUNTOS <input checked="" type="checkbox"/>	2.FECHA de REGISTRO: <u>29/11/2022</u>		
		PAIS () PENSIÓN 65 () QALI WARMA ()			
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)					
3. Apellidos Nombres: <u>Meria Carbajal Paol</u>		4. Documento-DNI: <u>43868501</u>			
5. Sexo (Género): Masculino () Femenino <input checked="" type="checkbox"/>		6. Fecha-Nacimiento: <u>21-09-1995</u>			
7. Es Usuario(a)?: Si <input checked="" type="checkbox"/> Fecha Afiliación <u>1/1/</u> NO ()		8. Tiempo Residencia: () MESES			
9. Correo Electrónico: _____		10. Telef. Personal: _____			
11. Institución/Cargo: _____		12. Telf. Institucional: _____			
13. Departamento: <u>Cusco</u>		14. Provincia: <u>Paruro</u>			
15. Distrito: <u>Omachá</u>		16. CCPP/Dirección: <u>Antaya</u>			
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:				17.FECHA OCURENCIA: <u>29/11/2022</u>	
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:					
18. Departamento: <u>Cusco</u>		19. Provincia: <u>Paruro</u>			
20. Distrito: <u>Omachá</u>		21. CCPP/Dirección: <u>Antaya</u>			
B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: <i>El Informante debe precisar bien lo siguiente:</i>					
<p>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, 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?</small></p> <p>En mayo/2022 cuando fui a cobrar mi Programa Juntos solo de dieron 200 soles el gestor nunca nos informo 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 sólo 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 nuca 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</p>					
23.TIPO d ATENCIÓN: Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo () Queja () Denuncia ()				24.TOTAL FOLIOS:	
25.Dtos. ADJUNTOS: Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacmto () Copia DNI () DJ () Otros ()					
26.OBSERVACIONES:				NOMBRE Y FIRMA Y/O HUELLA DIGITAL DEL USUARIO(A) O INFORMANTE/SOLICITANTE PRINCIPAL	
NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR (MIEMBRO DEL COMITÉ LOCAL)  NOMBRES APELLIDOS: <u>Rosio Ascuña Arcando</u> DNI: <u>40708810</u> CARGO: <u>40708810</u>				NOMBRE Y FIRMA Y/O HUELLA DIGITAL DEL USUARIO(A) O INFORMANTE/SOLICITANTE PRINCIPAL  NOMBRES APELLIDOS: <u>Meria Carbajal Paol</u> DNI: <u>43868501</u> CARGO: <u>USUARIO</u>	

Anexo 02. CAPTURA DE PANTALLA DE PADRON

ANEXO 1 Padron_6-2022_compr... x ANEXO 1 Padron_6-2022_compr... x +

/C_0445/Documents/CTVC%202022/juntos/84.-%20ABO_07_081006_OMACHA.pdf

Vista de página | Lectura en voz alta | Agregar texto | Dibujar | Resaltar

N°	CENTRO PUEBLADO	NOMBRES COMPLETOS	LUGAR COBRRO	CUMPLE BASE	CUMPLE_TPI
49	ANTAPALLPA	PFORA HANCCO GERONIMA ESPERANZA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
50	ANTAPALLPA	PFURA HANCCO JULIANA ALEJNDRA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
51	ANTAPALLPA	QUISPE ANCCASI YANED	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
52	ANTAPALLPA	QUISPE NOA DAMACINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
53	ANTAPALLPA	RAMOS DUEÑAS PRICIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	2 MESES
54	ANTAPALLPA	RIVAS MAMANI NATIVIDAD	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
55	ANTAPALLPA	ROJAS SENCIA CLARA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
56	ANTAPALLPA	SAICO SOTOMAYOR HILARIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
57	ANTAPALLPA	SENCIA LLACMA EMPERATRIS	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
58	ANTAPALLPA	SENCIA LLACMA ISABEL MARTHA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
59	ANTAPALLPA	SUVILETA JUSKA LORENZA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
60	ANTAPALLPA	VASQUEZ PAPEL AURELIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
61	ANTAPALLPA	ZAMBRANO PFOCCORI HILARIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
62	ANTAPALLPA	ZERCEDA LEON YOVANA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
63	ANTAPALLPA	ZERCEDA LLACMA YONY	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
64	ANTAPALLPA	ZERCEDA CHAUCA ROSA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
65	ANTAYAJE	ACHISE PEREZ GUMERCINDA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
66	ANTAYAJE	CARBAJAL PAPEL MARIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
67	ANTAYAJE	CCALLO OVIEDO HILARIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
68	ANTAYAJE	CCALLO OVIEDO SENOVIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	2 MESES
69	ANTAYAJE	CCAÑIHUA HUAMANI MAGDA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
70	ANTAYAJE	CRUZ HUILLCA SIXTA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
71	ANTAYAJE	CUTIPA SERRANO SONIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
72	ANTAYAJE	DUEÑAS NOA LUZMILA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	2 MESES
73	ANTAYAJE	GILACCAMA CUTIPA BRAULIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
74	ANTAYAJE	GILACCAMA HUAMANI SEGUNDINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
75	ANTAYAJE	GUEVARA HUACHACA MARUJA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
76	ANTAYAJE	HUACHACA CCALLO LUCHA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
77	ANTAYAJE	HUAMANI CCAMA ENISA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
78	ANTAYAJE	HUAMANI NOA JACINTA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
79	ANTAYAJE	HUAMANI SENCIA SUSANA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
80	ANTAYAJE	HUILCA LONCONI JOSEFINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
81	ANTAYAJE	HUILCA AGUILAR EMILIANA	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

1	PNADP-UOP-EIM-F-007/Rev.2												
2	CRONOGRAMA DE PAGOS EN MODALIDAD DE AGENCIAS												
3	Periodo TIM: 2022 - 02												
4													
5	Puntos de pago												
6	Unidad Territorial	Departamento	Provincia	Distrito	Categoría	Nombre	Nombre PP	Código Junj	Código BN	Usuari	Total Usuari	Fecha de Pago	
7												Inicio	Termin
1797	CUSCO	CUSCO	PARURO	OMACHA	ACNB	MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE OMACHA	MUNICIPALIDAD DISTRICTAL 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