

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

Cusco, 11 de Enero de 2023

OFICIO N° 0012-2023-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 (02) 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° 0031-2023-CTVC/CUS**
- **CASO N° 0032-2023-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
COMITE 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° 0032-2023-CTVC/CUS | |
| PROGRAMA SOCIAL: | | JUNTOS | | 1. FECHA DE REGISTRO: | 30/11/2022 |
| 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: | 30/11/2022 |
| 7. DEPARTAMENTO: | CUSCO | 8. PROVINCIA: | PARURO | | |
| 9. DISTRITO: | OMACHA | 10. CCPP/DIRECCIÓN: | CHECCAPUCARA | | |
| 11. PROCESO OPERATIVO/OBJETO DE VIGILANCIA: | PROCESO DE ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO | 12. DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VIGILANCIA / ATENCIÓN? | 70917004-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. Sandra Hancoo Quispe con DNI 70917004 Usuaría del Programa Juntos y registró la Ficha de Atención A-0066-2022-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. Sandra Hancoo Quispe con DNI 70917004 del Programa Juntos, manifestó que en el TIM II (operativo de pago) el Gestor Local el Sr. Raúl Cristian Díaz 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. Sandra 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. Sandra 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) en una reunión que tuvieron en el cementerio de la comunidad de Checcapucara, 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-0066-2022-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° 12/11/2022 | |
|--|--|---|---|---|--|
| 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) | | 2. FECHA de REGISTRO: 20/11/2022 | | | |
| I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(ia) mismo(a) titular interesado(a) | | | | | |
| 3. Apellidos Nombres: <u>HARCOO Quispe Sandra</u> | | 4. Documento-DNI: <u>70917004</u> | | | |
| 5. Sexo (Género): <input type="checkbox"/> Masculino () <input checked="" type="checkbox"/> Femenino (X) | | 6. Fecha-Nacimiento: <u>07-07-1996</u> | | | |
| 7. Es Usuario(a)?: <input checked="" type="checkbox"/> SI (X) <input type="checkbox"/> NO () | | 8. Tiempo Residencia: () MESES | | | |
| 9. Correo Electrónico: _____ | | 10. Telef. Personal: <u>995838236</u> | | | |
| 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>Chaccapucuro</u> | | | |
| II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO: | | | | 17. FECHA OCURRENCIA: <u>20/11/2022</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>Chaccapucuro</u> | | | |
| B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: El informante debe precisar bien lo siguiente: | | | | | |
| 22. LOS HECHOS OCURRIDOS, CUÁNTOS Y QUIÉNES SON LOS AFECTADOS (SUPO: por más de 7 escribir todos 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>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.</p> | | | | | |
| 23. TIPO de ATENCIÓN: Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo () Queja () Denuncia () | | | | 24. TOTAL FOLIOS: _____ | |
| 25. Docs. ADJUNTOS: Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacmto () Copia DNI () OJ () 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 Asciano Arcondo</u> DNI: <u>40705510</u> CARGO: <u>Reg. de campo</u> | | |  NOMBRES APELLIDOS: <u>Sandra Harcoo Quispe</u> DNI: <u>70917004</u> CARGO: <u>70917004</u> | | |

Anexo 02. CAPTURA DE PANTALLA DE PADRON

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

VC_0445/Documents/CTVC%202022/juntos/84.-%20ABO_07_081006_OMACHA.pdf

| 174 | CHECCAPUCARA | AQUIMA HUAMANI HERMELINDA | MUNICIPALIDAD | 2 MESES | |
|-----|--------------|----------------------------|---------------|---------|---------|
| 175 | CHECCAPUCARA | ARAHUALLPA HUAMAN ADELAIDA | MUNICIPALIDAD | 2 MESES | |
| 176 | CHECCAPUCARA | ARAHUALLPA HUAMAN ALICIA | MUNICIPALIDAD | 2 MESES | 2 MESES |
| 177 | CHECCAPUCARA | ARAHUALLPA HUAMANI YOLANDA | MUNICIPALIDAD | 2 MESES | |
| 178 | CHECCAPUCARA | ARAHUALLPA PAPEL GENOVEVA | MUNICIPALIDAD | 2 MESES | |
| 179 | CHECCAPUCARA | ARCE MEZA VILMA | MUNICIPALIDAD | 2 MESES | |
| 180 | CHECCAPUCARA | CCAHUANA QUISPE VIQUIÑA | MUNICIPALIDAD | 2 MESES | |
| 181 | CHECCAPUCARA | CCORA FABIAN APOLENARIA | MUNICIPALIDAD | 2 MESES | |
| 182 | CHECCAPUCARA | CHUMA DELGADO ALIPIA | MUNICIPALIDAD | 2 MESES | |
| 183 | CHECCAPUCARA | CHUMA QUISPE YESICA | MUNICIPALIDAD | 2 MESES | |
| 184 | CHECCAPUCARA | HANCCO QUISPE SANDRA | MUNICIPALIDAD | 2 MESES | |
| 185 | CHECCAPUCARA | HUAMAN JUSKA TOMASA | MUNICIPALIDAD | 2 MESES | |
| 186 | CHECCAPUCARA | HUAMANI ACHAHUI BERHTA | MUNICIPALIDAD | 2 MESES | |
| 187 | CHECCAPUCARA | HUAMANI ACHAHUI LUZBELINDA | MUNICIPALIDAD | 2 MESES | |
| 188 | CHECCAPUCARA | HUAMANI ALARCON ERNESTINA | 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 | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Unidad Territorial | Departamento | Provincia | Distrito | Puntos de pago | | | Código Junb | Código BN | Juntos | | Fecha de Pago | |
| | | | | | Categoría | Nombre | Nombre PP | | | Usuari | Total Usuari | Inicio | Termini |
| 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