

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

Cusco, 13 de Enero de 2023

OFICIO N° 0014-2023-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° 0036-2023-CTVC/CUS**
- **CASO N° 0037-2023-CTVC/CUS**
- **CASO N° 0038-2023-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° 0037-2023-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? 45823968-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. Profeta Serrano Sencia con DNI 45823968 Usuaria del Programa Juntos y registró la Ficha de Atención A-071-2022-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. Profeta Serrano Sencia con DNI 45823968 Usuaria 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. Profeta 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 (tesorero municipal del distrito de Omacha) 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, ***siendo una de ellas la señora Profeta quien recibió su abono extraordinario durante los meses de Octubre o Noviembre del 2022.***

Cabe resaltar que el ACNB no cumplió con pagar a muchas usuarias porque manifestó que no tenía más dinero. Además el encargado del ACNB indicó a las usuarias que pudieran acercarse, de a pocos a su oficina los días 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 competente.
- Solicitamos al programa hacer las verificaciones correspondientes a fin de dar respuesta al presente CASO alertado, y se nos pueda informar en el plazo establecido sobre las acciones realizadas para la mejora y solución del hecho.

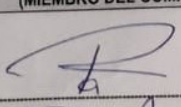
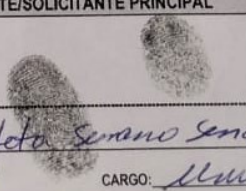
V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (02)

1. Ficha de atención A-0071-2022-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-071-2022-015</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 () <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>Serrano Sencia Profeta</u>		4. Documento-DNI: <u>45823968</u>		6. Fecha-Nacimiento: <u>04-05-1981</u>	
5. Sexo (Género): Masculino () Femenino (<input checked="" type="checkbox"/>)		8. Tiempo Residencia: () MESES		10. Telef. Personal: _____	
7. Es Usuario(a)?: <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO ()		9. Correo Electrónico: _____		12. Telf. Institucional: _____	
11. Institución/Cargo: _____		13. Departamento: <u>Cusco</u>		14. Provincia: <u>Paruro</u>	
15. Distrito: <u>Omachá</u>		16. CCPP/Dirección: <u>Antayaje</u>		17. FECHA OCURRENCIA: <u>29/11/2022</u>	
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:					
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:					
18. Departamento: <u>Cusco</u>		19. Provincia: <u>Paruro</u>		21. CCPP/Dirección: <u>Antayaje</u>	
20. Distrito: <u>Omachá</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 Apellido 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>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 en octubre y noviembre/2022 me devolvieron los 200 soles que falta, por que fuimos a reclamar por reiteradas veces al tesorero, hasta se prestó plata para devolvernos; 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 reclamemos al banco porque nosotros no sabemos nada, algunas de nosotras con extracto en mano exigimos que nos devuelva porque en nuestros movimientos salía que en mayo habíamos retirado 400 soles cuando el solo nos entregó 200 soles y esta vez no tuvieron con que hacernos callar y reclamamos hasta que a unas cuantas nos devolvió, también debo informar que no sé usar muy bien mi tarjeta multired, algunas hasta con dificultad marcamos la calve y otras llevamos anotado en papel, 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 se esclarezca mejor este caso envista que falta que devuelvan a muchas compañeras de juntos los 200 que me devolvió a mí y a otras compañeras, pero muchas se regresaron sin que les devolviera porque no tenía plata para devolver.</p>					
23. TIPO de ATENCIÓN: Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo () Queja () Denuncia ()				24. TOTAL FOLIOS: _____	
25. Datos. ADJUNTOS: Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacmto () Copia DNI () DJ () Otros ()					
26. OBSERVACIONES:					
NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL VEEDOR (MIEMBRO DEL COMITÉ LOCAL)			NOMBRE Y FIRMA Y/O HUELLA DIGITAL DEL USUARIO(A) Ó INFORMANTE/SOLICITANTE PRINCIPAL		
 NOMBRES APELLIDOS: <u>Rosio Asunción Arando</u> DNI: <u>40708810</u> CARGO: <u>Rep. de Campo</u>			 NOMBRES APELLIDOS: <u>Profeta Serrano Sencia</u> DNI: <u>45823969</u> CARGO: <u>Umaria</u>		

Anexo 02. CAPTURA DE PANTALLA DE PADRON

N°	CENTRO POBLADO	NOMBRES COMPLETOS	LUGAR COBRO	CUMPLE_BASE	CUMPLE_TPI
101	ANTAYAJE	SERRANO SENCIA PROFETA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
102	ANTAYAJE	ZEVALLS SENCIA REBECA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
103	CCACCASIQUE	GONZALES MOLINA VICTORIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
104	CCACCASIQUE	JARA ORTEGA ILIZABED	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
105	CCOYANI	ALBAROSIN SURCO BRIGIDA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
106	CCOYANI	CARDENAS GUTIERREZ YONI	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
107	CCOYANI	CCAMA SENCIA BERTHA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	

Anexo 03. CAPTURA DE PANTALLA CRONOGRAMA DE PAGOS

Unidad Territorial	Departamento	Provincia	Distrito	Categoría	Nombre	Nombre PP	Código Junti	Código BN	Usuari	Total Usuari	Inicio	Termini
CUSCO	CUSCO	PARURO	OMACHA	ACNB	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OMACHA	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OMACHA	10184	3299724	876	876	5/05/2022	12/05/2022