

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

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Cusco, 27 de Enero de 2023

OFICIO N° 0028-2023-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° 0055-2023-CTVC/CUS**
- **CASO N° 0056-2023-CTVC/CUS**
- **CASO N° 0057-2023-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: 942160511		CASO		N° 0055-2023-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?	45109040-USUARIO		
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	01	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	05		
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):					

Durante las acciones de veeduría/vigilancia al Programa Juntos, la Sra. 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. Sonia Cutipa Serrano Con DNI 45109040 Usuaría del Programa Juntos y registró la Ficha de Atención A-092-2022-CUS-J, donde identificó los siguientes puntos críticos que a continuación se detalla:

- 1. AUSENCIA DE GESTOR LOCAL DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO.** La Usuaría del Programa Juntos, manifestó que en el TIM II, III y IV (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. *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. USUARIO/A ESTA EN EL PADRON DE ABONADOS, PERO LE DICEN QUE NO TIENE ABONO EN SU CUENTA DE AHORROS.** La usuaria manifestó que se encontraba en el padrón de abonados del TIM II, III y IV, pero que al acercarse al ACNB le indicó que el programa social no le habría depositado su incentivo monetario. Como la usuaria no recibió su incentivo de 3 periodos, y luego de haber tratado de comunicarse con el gestor local en varias ocasiones, acompañado de su esposo lograron entrevistarse con él en días posteriores al operativo de pago del TIM IV, donde le manifestaron su malestar; el gestor local en respuesta a la queja les manifestó que no habría cumplido con la corresponsabilidad en educación y salud y por dicha razón no tenían abono en su cuenta.

Además tampoco recibió el 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.

- 3. 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 no pago de la subvención **TIM II, III y IV** y del abono extraordinario este les respondía indicando que no sabía y que probablemente haya sido suspendido por incumplimiento de corresponsabilidad además de tratarla de manera despectiva y con calificativos que degradan a una persona.
- 4. NO SE ENTREGA VOUCHER O BOLETA A USUARIAS/OS QUE RETIRARON SU INCENTIVO.** Durante la entrevista la usuaria manifestó que cuando fue a retirar su incentivo monetario correspondiente al **TIM I y TIM V (Enero, Febrero, setiembre, octubre)** el pagador del ACNB le indicó 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.

- 5. 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 encargado del 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.

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.

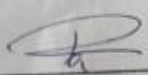

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (03))

1. Ficha de atención A-0092-2022-CUS-J (01)
2. Captura de pantalla de padrón de abonados TIM II, III, IV/2022.
3. Captura de Pantalla de cronograma de Pagos TIM II/2022.



ROSIO ASCUÑA 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-09-2021-465</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:	CONTIGO () CUNA MÁS () FONCODES () JUNTOS (X) PAIS () PENSION 65 () QALI WARMA ()	2. FECHA de REGISTRO: <u>29/11/2022</u>
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)		
3. Apellidos Nombres:	<u>Sonia Cutipa Serrano</u>	4. Documento-DNI: <u>45109040</u>
5. Sexo (Género):	Masculino () Femenino (X)	6. Fecha-Nacimiento: <u>15-09-1987</u>
7. Es Usuario(a)?:	SI () Fecha Afiliación () NO ()	8. Tiempo Residencia: () MESES
9. Correo Electrónico:	_____	10. Telef. Personal: <u>941239768</u>
11. Institución/Cargo:	_____	12. Telf. Institucional: _____
13. Departamento:	<u>Cusco</u>	14. Provincia: <u>Paruro</u>
15. Distrito:	<u>Omachaca</u>	16. CCPP/Dirección: <u>Antayajé</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: El Informante debe precisar bien lo siguiente:		
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 PDIEN 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><u>(200) desde abril no cobro mi decimo 200 cuando voy a cobrar me dicen que no esta el promotor me dicen q' no ampliaron responsabilidad primero del colegio y es la pasta cuando mi esposo se demora antes de irse no le depositan en el banco julio y julio; no recibí banco alguno del año en setiembre solo cobre solo tenía 200; por lo que siempre fui a reclamar y no me dio razón y por mi lugar y condiciones de vida vivo no puedo ir a donde a buscar mi extracto bancario por lo que pido q' investigue bien mi caso el gestor siempre me decía que me sabe nada y todo q' si el gestor da mi fotografía y DNI y me dicen no tiene solo q' el gestor no pague en los pagos para regular en que tenía que ir a pagar toda la fecha no me devolvieron ni mi dinero de mayo el extra.</u></p>		
23. TIPO de ATENCIÓN:		24. TOTAL FOLIOS:
Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo () Queja () Denuncia ()		
25. Datos. ADJUNTOS: Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacimto () 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) O INFORMANTE/SOLICITANTE PRINCIPAL
 NOMBRES APELLIDOS: <u>Pablo Asanza Aranda</u> CARGO: <u>Sup de campo</u>		 NOMBRES APELLIDOS: <u>Sonia Cutipa Serrano</u> DNI: <u>45109040</u> CARGO: <u>Usuario</u>

Anexo 02. CAPTURA DE PANTALLA DE PADRON

CamScanner x CamScanner x *84.- ABO_0 x *84.- ABO_0 x *88.- ABO_0 x *88.- ABO_0 x +

Archivo | C:/Users/CTVC_0445/Documents/CTVC2023/juntos/88.-%20ABO_07_081006_OMACHA%20(4)...

de 13

69	ANTAYAJE	CCALLO OVIEDO HILARIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
70	ANTAYAJE	CCAÑIHUA HUAMANI MAGDA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
71	ANTAYAJE	CRUZ HUILLCA SIXTA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
72	ANTAYAJE	CUTIPA SERRANO SONIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
73	ANTAYAJE	DUEÑAS NOA LUZMILA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
74	ANTAYAJE	FOCCORI HUAMANI ESIDURA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
75	ANTAYAJE	GILACCAMA CUTIPA BRAULIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
76	ANTAYAJE	GILACCAMA HUAMANI SEGUNDINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
77	ANTAYAJE	GUEVARA HUACHACA MARUJA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
78	ANTAYAJE	HUACHACA CCALLO LUCHA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
79	ANTAYAJE	HUAMANI CCAMA ENISA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
80	ANTAYAJE	HUAMANI NOA JACINTA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
81	ANTAYAJE	HUAMANI SENCIA SUSANA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
82	ANTAYAJE	HUILLCA AGUILAR EMILIANA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
83	ANTAYAJE	LEON AMPA ROSA LUZ	MUNICIPALIDAD	MES2	
84	ANTAYAJE	MENDOZA ZAPACAYO CIRILA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
85	ANTAYAJE	MOLLINADO SENCIA FERNANDA REYNA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
86	ANTAYAJE	NOA HUAMANI DOMINGA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
87	ANTAYAJE	NUÑEZ CAMACHO AQUILINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
88	ANTAYAJE	OVIEDO PFOCCORE ROSA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	2 MESES
89	ANTAYAJE	PAPEL CUTIPA NATIVIDAD	MUNICIPALIDAD	2 MESES	

CamScanner 12-01-2022 x CamScanner 12-01-2022 x *84.- ABO_07_08 x *84.- ABO_07_08 x *88.- ABO_07_08 x +

Archivo | C:/Users/CTVC_0445/Documents/CTVC2023/juntos/88.-%20ABO_07_081006_OMACHA%20(3)...

de 13

67	ANTAYAJE	CARBAJAL PAPEL MARIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
68	ANTAYAJE	CCALLO OVIEDO HILARIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
69	ANTAYAJE	CCALLO OVIEDO SENOVIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	2 MESES
70	ANTAYAJE	CCAÑIHUA HUAMANI MAGDA	MUNICIPALIDAD	MES2	
71	ANTAYAJE	CRUZ HUILLCA SIXTA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
72	ANTAYAJE	CUTIPA SERRANO SONIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
73	ANTAYAJE	DUEÑAS NOA LUZMILA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	2 MESES
74	ANTAYAJE	FOCCORI HUAMANI ESIDURA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
75	ANTAYAJE	GILACCAMA CUTIPA BRAULIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	

CamScanner 12-01-2022 x CamScanner 12-01-2022 x *84.- ABO_07_081006_0 x *84.- ABO_07_081006_0 x +

Archivo | C:/Users/CTVC_0445/Documents/CTVC2023/juntos/84.-%20ABO_07_081006_OMACHA%20(2)...

de 14

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	

CamScanner 12-01-2022 13.30.p x CamScanner 12-01-2022 08.47.p x *84.- ABO_07_081006_OMACHA x

Archivo | C:/Users/CTVC_0445/Documents/CTVC2023/juntos/84.-%20ABO_07_081006_OMACHA%20(1)...

2 de 14

69	ANTAYAJE	CARBAJAL PAPEL MARIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
70	ANTAYAJE	CCALLO OVIEDO HILARIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
71	ANTAYAJE	CCALLO OVIEDO SENOVIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	2 MESES
72	ANTAYAJE	CCAÑIHUA HUAMANI MAGDA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
73	ANTAYAJE	CRUZ HUILLCA SIXTA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
74	ANTAYAJE	CUTIPA SERRANO SONIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
75	ANTAYAJE	DUEÑAS NOA LUZMILA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	2 MESES
76	ANTAYAJE	GILACCAMA CUTIPA BRAULIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
77	ANTAYAJE	GILACCAMA HUAMANI SEGUNDINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
78	ANTAYAJE	GUEVARA HUACHACA MARUJA	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

Pegar Cortar Copiar Copiar formato Portapapeles Fuente Alineación Número Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato 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													
Unidad Territorial		Departamento	Provincia	Distrito	Categoría	Puntos de pago		Código	Código	Juntos		Fecha de Pago	
						Nombre	Nombre PP	Agencia	BR	Usuari	Total Usuari	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