

**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° 0056-2023-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:	
				CCOYANI	
11. PROCESO OPERATIVO/OBJETO DE VIGILANCIA:		PROCESO DE ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO		12. DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VIGILANCIA / ATENCIÓN?	
				25068992-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. Sabina Marca Morales Con DNI 25068992 Usuaría del Programa Juntos y registró la Ficha de Atención A-089-2022-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 I, II, III y IV (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. *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 I, 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 4 periodos, y luego de haber tratado de comunicarse con el gestor local en varias ocasiones, logró entrevistarse con él en días posteriores al operativo de pago del TIM IV, donde le manifestó su malestar; el gestor local en respuesta a la queja le manifestó que no habría cumplido con la corresponsabilidad en educación y salud y por dicha razón no tendría 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. 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
- 4. 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 los abonos correspondientes al **TIM I, II, III y IV**. Además, refirió que tampoco le pagaron el abono extraordinario porque no tenía conocimiento de su existencia.
Este mismo hecho ocurrió con otras usuarias del programa social por dicha razón la Sra. Sabina insistió con su reclamo ante el ACNB quien le manifestó que saque su extracto bancario y haga llegar su reclamo al 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 de ahorros, el día en que se acercaron a cobrar al ACNB, el encargado del 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. Sabina 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, pese a que la usuaria afectada se acercó varias veces en el encargado del ACNB nunca le devolvió el dinero apropiado.
Se puede apreciar que de la cuenta de la señora Sabina Marca Morales se habría sustraído la suma de S/ 1,000 soles.
- 5. 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 I, 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.

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.

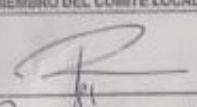
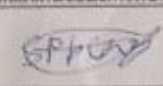
V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (05))

1. Ficha de atención A-0089-2022-CUS-J (01)
2. Captura de pantalla de padrón de abonados TIM I, II, III, IV/2022.
3. Captura de Pantalla de cronograma de Pagos TIM II/2022.
4. Copia de Extracto Bancario y consulta de saldo.



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° 1-001-2021-05-5	
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 con X		CONTIGO () CUNA MÁS () FONCODES () JUNTOS (X) PAIS () PENSIÓN 65 () CALI WARMA ()		2. FECHA de REGISTRO: 30/11/2021	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)					
3. Apellidos Nombres: Marco Morales Sabina		4. Documento-DNI: 25068992		5. Sexo (Género): Masculino () Femenino (X)	
6. Fecha-Nacimiento: 11-07-1966		7. Es Usuario(a)? SI (X) NO ()		8. Tiempo Residencia: () MESES	
9. Fecha Afiliación: / /		10. Telef. Personal: _____		11. Institución/Cargo: _____	
12. Departamento: Cusco		13. Provincia: Puno		14. CCPP/Dirección: 0004ani	
15. Distrito: Omacha		16. CCPP/Dirección: 0004ani		17. FECHA OCURRENCIA: 30/11/2021	
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:					
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:					
18. Departamento: Cusco		19. Provincia: Puno		20. Distrito: Omacha	
21. CCPP/Dirección: Antoyaya					
B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: El Informante debe precisar bien lo siguiente:					
<p>22. LOS HECHOS OCURRIDOS, CUANTOS Y QUIÉNES SON LOS AFECTADOS (cuando sea más de 3 deberá indicar con Apellidos Nombres, DNI, Edad y Observación). CUÉNTEN LOS PRESUNTOS O POSIBLES RESPONSABLES QUE MOTIVAN EL CASO, QUE SON LAS PERSONAS AFECTADAS PARA RESOLVER EL CASO. PRECISE CLARAMENTE SI EL CASO YA FUE ANTES PRESENTADO AL OPERADOR DEL PROGRAMA, ¿QUÉ HEZO EL PROGRAMA HASTA AHORA PARA RESOLVER?</p> <p>Caso) cuando quise cobrar me quisieron atender reboto solo 200 soles y no tiene saldo y no sabe de donde del año durante el presente año cuando iba a los pagos siempre me decían que no tenía saldo le daban mi tarjeta y DNI por que no se usa mi tarjeta; cuando el pago de noviembre que se realiza en el fondo de abril 2021 y solo tenía ese saldo es lo unico que cobre durante este año cada vez que iba al pago el cajero a mi día no tenía saldo cuando le presentaba el gestor este me decía que no sabía nada que no día? cumplido sin responsabilidad en el caso ni los datos extraordinarios, luego de que me saque la denuncia, fui al banco y saque mi extracto bancario solo me lo dieron hasta julio nunca estuve respuesta del gestor por a que siempre le reclamaba si yo estoy cumpliendo mi responsabilidad pero nunca me dio una respuesta ni explicación de por que no tenía el año tanto que si a las 12 por que cobro el pago no se tenía mucho, hasta la fecha ni el abase extraordinario de flujos me devolvieron</p>					
23. TIPO de ATENCIÓN: Consulta () Superecencia () Pedido () Reclamo () Queja () Denuncia ()		24. TOTAL FOLIOS:			
25. Otros ADJUNTOS: Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacinto () Copia DNI () D.J () 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		
 NOMBRE APELLIDOS: Roxa Asunción Arcando CARGO: Rep. de Consejo DNI: 40105510			 NOMBRE APELLIDOS: Sabina Marco Morales DNI: 25068992 CARGO: Usuario		

Anexo 02. CAPTURA DE PANTALLA DE PADRON Padron I

119	CCOYANI	LLAMOCCA HANCCO PAULINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
120	CCOYANI	LLOCLLE FLORES DELIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
121	CCOYANI	LLOCLLE FLORES SAYDA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
122	CCOYANI	MARCA MORALES SABINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
123	CCOYANI	NOA CHUMA ANCELMA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
124	CCOYANI	NOA CHUMA JACINTA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
125	CCOYANI	ORURO SOTOMOLLO ELISABETH	MUNICIPALIDAD	2 MESES

Padron II

116	CCOYANI	LLAMOCCA HANCCO PAULINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
117	CCOYANI	LLOCLLE FLORES DELIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
118	CCOYANI	LLOCLLE FLORES SAYDA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
119	CCOYANI	MARCA MORALES SABINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
120	CCOYANI	NOA CHUMA ANCELMA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
121	CCOYANI	NOA CHUMA JACINTA	MUNICIPALIDAD	2 MESES

Padron III

111	CCOYANI	ORURO SOTOMOLLO ELISABETH	MUNICIPALIDAD	2 MESES
112	CCOYANI	IDME BORDA FELIPA PEREGRINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
113	CCOYANI	LLAMOCCA HANCCO PAULINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
114	CCOYANI	LLOCLLE FLORES DELIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
115	CCOYANI	LLOCLLE FLORES SAYDA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
116	CCOYANI	MARCA MORALES SABINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
117	CCOYANI	NOA CHUMA ANCELMA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
118	CCOYANI	NOA CHUMA JACINTA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
119	CCOYANI	ORURO SOTOMOLLO ELISABETH	MUNICIPALIDAD	2 MESES

Padron IV

113	CCOYANI	LLOCLLE FLORES DELIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
114	CCOYANI	MARCA MORALES SABINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
115	CCOYANI	NOA CHUMA ANCELMA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
116	CCOYANI	NOA CHUMA JACINTA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
117	CCOYANI	ORURO SOTOMOLLO ELISABETH	MUNICIPALIDAD	2 MESES
118	CCOYANI	PAPEL MARCA YANED	MUNICIPALIDAD	2 MESES

Padron V

113	CCOYANI	IDIME BORDA FELIPA PEREGRINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	2 MESES
114	CCOYANI	LLAMOCCA HANCCO PAULINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
115	CCOYANI	LLOCLLE FLORES DELIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
116	CCOYANI	LLOCLLE FLORES SAYDA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
117	CCOYANI	MARCA MORALES SABINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
118	CCOYANI	NOA CHUMA ANCELMA	MUNICIPALIDAD	MES2	
119	CCOYANI	NOA CHUMA JACINTA	MUNICIPALIDAD	2 MESES	
120	CCOYANI	ORURO SOTOMOLLO ELISABETH	MUNICIPALIDAD	2 MESES	

Anexo 03. CAPTURA DE PANTALLA CRONOGRAMA DE PAGOS

Cronograma Agencias - TIM II 2022 marzo-abril

Autoguardado | Buscar

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Regar Cortar Copiar Copiar formato Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Dar formato Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Celdas

K1597 | 56

Unidad Territorial	Departamento	Provincia	Distrito	Puntos de pago			Código Junt	Código IM	Juntos		Fecha de Pago	
				Categoría	Nombre	Nombre PP			Usuari	Total Usuari	Inicio	Termini
1797	CUSCO	PARURO	OMACHA	ACNB	MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE OMACHA	MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE OMACHA	10184	3299724	876	676	6/05/2022	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

Anexo 04. Copia de Extracto Bancario y consulta de Saldo.

Agente | Banco de la Nación

BANCO DE LA NACION

CONSULTA ULT. MOVIMIENTOS
0791233 10NOV2022 1943

CONSULTA DE SALDOS

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OMAHA
(3289724)

PLAZA DE ARMAS SN
980727879

CTA: 04-166-815660 SALDO
MARCA MORALES SABINA
OFIC CAJ. OPER FECHA IMPORTE

LOTE: 050 TERM. 0001 REF: 998500

*****0877

AP: 086290 RUC:
FECHA: 04/11/2022 IGRA: 10.45

FECHA	IMPORTE
0976 0002 CCRE 04/11/2022	200.00-
1735 0000 NAWR 02/11/2022	200.00
1735 0000 INTE 31/10/2022	0.01
0976 0002 CCRE 10/10/2022	200.00-
1735 0000 INTE 30/09/2022	0.03
1735 0000 NAWR 01/09/2022	200.00
1735 0000 INTE 31/08/2022	0.01
0976 0002 CCRE 21/08/2022	200.00-
1735 0000 NAWR 12/08/2022	200.00
1735 0000 INTE 31/07/2022	0.01

CONSULTA CTA. AHORRO SOLES

Transacción: CCRE 1100

Consulta Cta: 04166815660

SOLICITE SU PRESTAMO
MULTIRED, PREVIA EVALUACION

SALDO : S/ ****2001 87

1086290 04NOV2022 9276 0976 10:43:38

COMISION S/ *****0.00
ITF C/CTA S/ *****0.00
037400010

AID: A0000000031010
APP LABEL: VISA DEBITO
CRYPTO: FE 74 10 A4 15 00 2D LE