

**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)<sup>1</sup>:

- **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



<sup>1</sup> 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](http://www.ctvcperu.org.pe)**

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA**

Teléf. CUSCO: 942157052 Teléf. LIMA: 942160511		<b>CASO</b>		N° 0057-2023-CTVC/CUS	
<b>PROGRAMA SOCIAL:</b>		JUNTOS		<b>1. FECHA DE REGISTRO:</b>	
				29/11/2022	
<b>I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:</b>					
<b>2. APELLIDOS NOMBRES:</b>		ASCUÑA ARCONDO ROSIO		<b>3. NÚMERO-DNI:</b>	
				40708810	
<b>4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN</b>		COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – CUSCO		<b>5. CARGO:</b>	
				RESPONSABLE DE CAMPO	
<b>II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:</b>				<b>6. FECHA DE OCURRENCIA:</b>	
				29/11/2022	
<b>7. DEPARTAMENTO:</b>		CUSCO		<b>8. PROVINCIA:</b>	
				PARURO	
<b>9. DISTRITO:</b>		OMACHA		<b>10. CCPP/DIRECCIÓN:</b>	
				OMACHA	
<b>11. PROCESO OPERATIVO/OBJETO DE VIGILANCIA:</b>		PROCESO DE ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO		<b>12. DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VIGILANCIA / ATENCIÓN?</b>	
				48573538-USUARIO	
<b>13. CANTIDAD DE AFECTADOS:</b>		01		<b>14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:</b>	
				06	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):</b>					

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. Nilda Naife Huamani Bautista con DNI 48573538 Usuaría del Programa Juntos y registró la Ficha de Atención A-091-2022-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 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. 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.
- 3. 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 III pero por motivos de salud no pudo cobrar en la fecha programada del operativo de pago; para el padrón IV se apersonó a realizar el cobro del TIM III y IV, pero el ACNB solo le pago 200.00 soles correspondientes al padrón IV, así mismo el ACNB le indicó que el programa social no le habría depositado su incentivo monetario correspondiente al TIM III. Además la usuaria manifiesta que tampoco recibió el abono extraordinario (DU N° 007-2022) otorgado por el programa Juntos que asciende a la suma de 200.00 soles.
- 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 el abono extraordinario y el abono correspondiente al **TIM III**. Este mismo hecho ocurrió con otras usuarias del programa social, por dicha razón la Sra. Nilda Naife 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/os 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 se acercaron a cobrar en el 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. Nilda 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. Pero que hasta la fecha no cumplió con la devolución del dinero apropiado.
- 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 III** 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
- 6. NO SE ENTREGA VOUCHER O BOLETA A USUARIAS/OS QUE RETIRARON SU INCENTIVO.** Durante la entrevista la usuaria manifestó además que cuando fue a retirar su incentivo monetario correspondiente al **TIM II y TIM IV (marzo abril, julio y agosto)** el pagador del ACNB le indicó que no contaba 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.

#### 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.

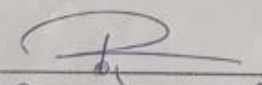
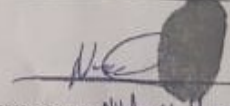
#### V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (03))

1. Ficha de atención A-0091-2022-CUS-J (01)
2. Captura de pantalla de padrón de abonados TIM II, III/2022.
3. Captura de Pantalla de cronograma de Pagos TIM II/2022.

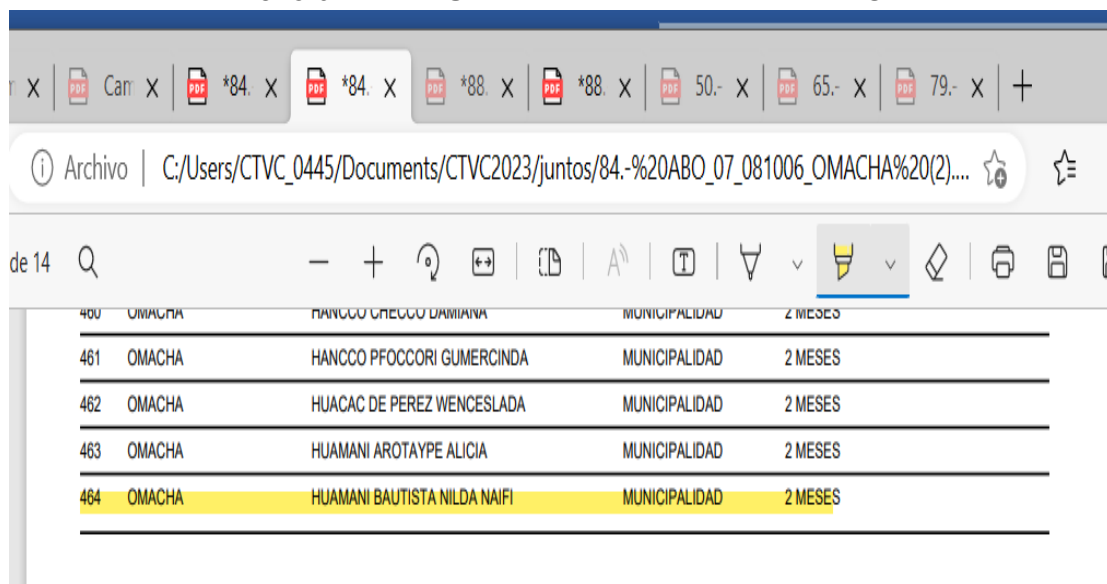


-----  
ROSIO ASCUÑA ARCONDO  
RESPONSABLE DE CAMPO DEL EQUIPO TECNICO  
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CUIDADANA  
CUSCO

## Anexo 01. FICHA DE ATENCION

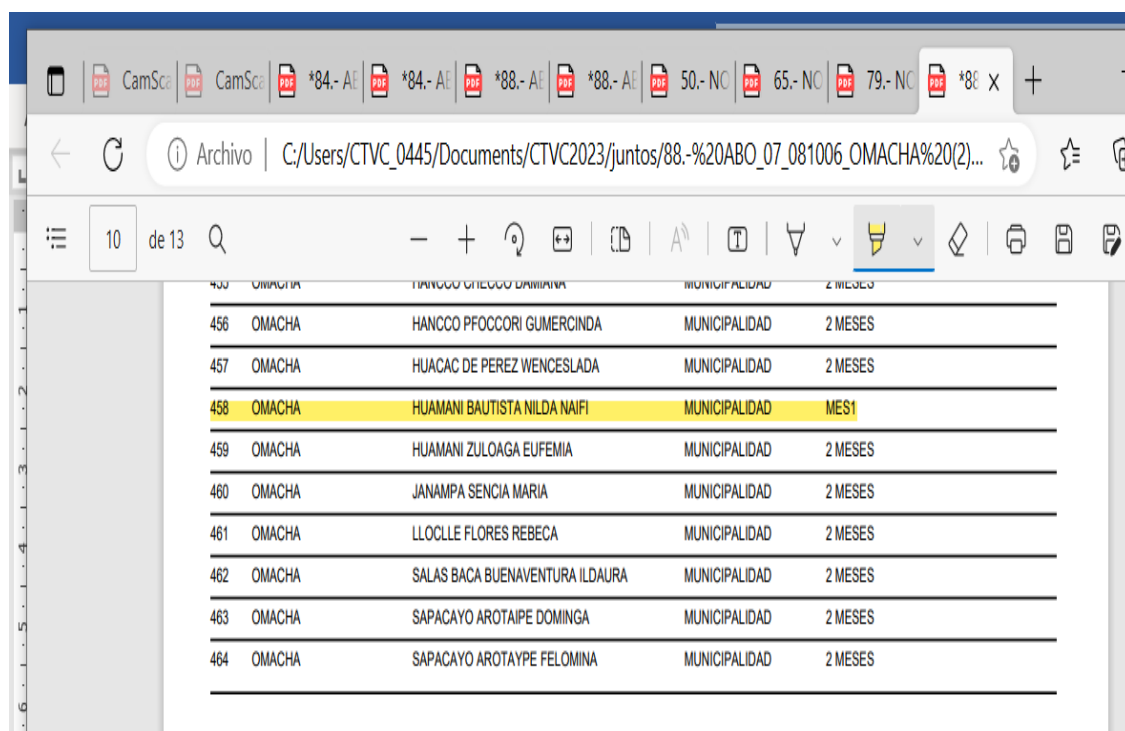
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		FICHA DE ATENCIÓN		FICHA N° 091-2022-45-1	
El miembro del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana facilita el llenado de la Ficha de Atención cuando el Informante/Solicitante (de preferencia el USUARIO) pide hacer llegar su caso al Programa Social -LA CANALIZACIÓN DEL CASO HACIA LOS PROGRAMAS SOCIALES ES GRATUITO Y NO REQUIERE FIRMA DE ABOGADO.					
1. PROGRAMA por X:		CONTIGO ( ) CUNA MAS ( ) FONCODES ( ) JUNTOS (X) PAIS ( ) PENSIÓN 65 ( ) QALI WARMA ( )		2. FECHA de REGISTRO: 29/11/2022	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)					
3. Apellidos Nombres: <u>Milda Naitze Huamani Bautista</u>		4. Documento-DNI: <u>48573538</u>		5. Sexo (Género): Masculino ( ) Femenino (X)	
6. Fecha-Nacimiento: <u>29-08-1992</u>		7. Es Usuario(a)? SI (X) Fecha Afiliación: <u>1/1/</u> NO ( )		8. Tiempo Residencia: ( ) MESES	
9. Correo Electrónico: _____		10. Telef. Personal: <u>963378158</u>		11. Institución/Cargo: _____	
12. Telf. Institucional: _____		13. Departamento: <u>Cusco</u>		14. Provincia: <u>Paruro</u>	
15. Distrito: <u>Omachta</u>		16. CCPP/Dirección: <u>omachta</u>		17. FECHA OCURRENCIA: 29/11/2022	
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:					
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:					
18. Departamento: <u>Cusco</u>		19. Provincia: <u>Paruro</u>		20. Distrito: <u>Omachta</u>	
21. CCPP/Dirección: <u>Antayaji</u>					
B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: El Informante debe precisar bien lo siguiente:					
<p style="font-size: x-small;">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 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> <p><u>en mis días vino a cobrar y no le dieron dinero en mis movimientos sale retiro el monto 400 y solo me dio 200 soles; también en pago de mi pago solo medio 200. en pago de julio me pase lo mismo no tuve un accidente por lo que no vine al pago y cuando vine en retención solo medio 200 soles solo hay eso. y siempre solo me dio 200 por lo que siempre le voy al gestor y este siempre me dice que no que puse tu responsabilidad susica lo vi en pagos por lo que tenía que susicitarlo en contrato y no se me dio mi tarjeta multada y me la investigue para que me devolviera mi dinero en el dinero que devolviera del bono de días hasta la fecha me devolvieron el dinero siempre me mandan recibir no se nada diciendo</u></p>					
23. TIPO d ATENCIÓN:		Consulta ( ) Sugerencia ( ) Pedido ( ) Reclamo ( ) Queja ( ) Denuncia ( )		24. TOTAL FOLIOS:	
25. Datos. ADJUNTOS:		Memorial ( ) Informe ( ) Oficio ( ) Constancia ( ) Certificado ( ) Partida Nacmto ( ) Copia DNI ( ) DJ ( ) Otros ( )			
25. 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>Dosto Asuncion Arando</u> DNI: <u>40708810</u> CARGO: <u>sup. de lam/10</u>			 NOMBRES APELLIDOS: <u>Milda Naitze Huamani Bautista</u> DNI: <u>48573538</u> CARGO: <u>USUARIO</u>		

## Anexo 02. CAPTURA DE PANTALLA DE PADRON



de 14

460	OMACHA	HANCCO CHECCO DAMIANA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
461	OMACHA	HANCCO PFOCCORI GUMERCINDA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
462	OMACHA	HUACAC DE PEREZ WENCESLADA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
463	OMACHA	HUAMANI AROTAYPE ALICIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
464	OMACHA	HUAMANI BAUTISTA NILDA NAIFI	MUNICIPALIDAD	2 MESES



10 de 13

455	OMACHA	HANCCO CHECCO DAMIANA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
456	OMACHA	HANCCO PFOCCORI GUMERCINDA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
457	OMACHA	HUACAC DE PEREZ WENCESLADA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
458	OMACHA	HUAMANI BAUTISTA NILDA NAIFI	MUNICIPALIDAD	MES1
459	OMACHA	HUAMANI ZULOAGA EUFEMIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
460	OMACHA	JANAMPA SENCIA MARIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
461	OMACHA	LLOCLLE FLORES REBECA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
462	OMACHA	SALAS BACA BUENAVENTURA ILDAURA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
463	OMACHA	SAPACAYO AROTAIPE DOMINGA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
464	OMACHA	SAPACAYO AROTAYPE FELOMINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES

## Anexo 03. CAPTURA DE PANTALLA CRONOGRAMA DE PAGOS

Cronograma Agencias - TIM II 2022 marzo-abril

Buscar

---

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Cortar Copiar Copiar formato
Arial
9
A<sup>+</sup>
A<sup>-</sup>
Combinar y centrar
General
Formato condicional
Dar formato como tabla
Estilos de celda
Insertar
Eliminar
Formato

Portapapeles
Fuente
Alineación
Número
Estilos
Celdas

---

K1597	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	PNADP-UOP-EM-1-007/Rev.2												
2	CRONOGRAMA DE PAGOS EN MODALIDAD DE AGENCIAS												
3	Periodo TIM: 2022 - 02												
4													
5													
6						Puntos de pago				Juntos		Fecha de Pago	
	Unidad Territorial	Departamento	Provincia	Distrito	Categoría	Nombre	Nombre PP	Código Junj	Código BR	Usuari	Total Usuari	Inicio	Termin
1797	CUSCO	CUSCO	PARURO	OMACHA	ACNB	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