

**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° 0029-2023-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)<sup>1</sup>:

- **CASO N° 0058-2023-CTVC/CUS**
- **CASO N° 0059-2023-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° 0058-2023-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>	
				ANTAYAJE	
<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>	
				42460225-USUARIO	
<b>13. CANTIDAD DE AFECTADOS:</b>		01		<b>14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:</b>	
				07	
<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. Fernanda Reyna Mollinedo Sencia con DNI 42460225 Usuaría del Programa Juntos y registró la Ficha de Atención A-090-2022-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 (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. **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. **GESTOR/A LOCAL CONDICIONA A USUARIAS/OS PARA ENTREGARLE SU INCENTIVO MONETARIO.** La usuaria manifestó que para el TIM IV fue suspendida en su abono y al realizar la consulta al gestor local le respondió indicando que fue suspendida por incumplimiento de corresponsabilidad. La usuaria refiere que durante el año escolar 2022 el MO cursó el nivel primario en la institución educativa 501208 con código modular 0732784 de la comunidad de Antayaje, indicando al gestor que pueda realizar las indagaciones necesarias.

El gestor local dijo a la usuaria que él podría levantar la suspensión en el sistema, con la condición de que la usuaria tendría que cuidar a su menor hijo argumentando que su esposa trabaja en el municipio del distrito y no tenía a quien dejarlo y a cambio el gestor local corregiría la observación de suspensión de su abono, por lo que la usuaria aceptó cuidar al menor durante 15 días. A pesar de haber cuidado al menor hijo del gestor local la usuaria manifestó que hasta la fecha no ha recibido ningún reembolso o información de que su suspensión fue corregida. Además, la usuaria refiere que el gestor local realiza la corrección de suspensión solo a usuarias que le hacen favores.

5. **USUARIA/O RECIBIO SU INCENTIVO MONETARIO INCOMPLETO.** La usuaria manifestó que desconocía la existencia del abono extraordinario otorgado por el programa Juntos para el II bimestre 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. Pero 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.*
6. **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. Fernanda 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 (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 Fernanda Reyna quien recibió su abono extraordinario durante los meses de Octubre o Noviembre del 2022.**

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.

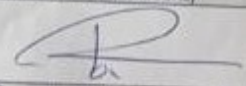
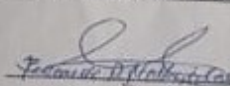
#### V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (02))

1. Ficha de atención A-0090-2022-CUS-J (01)
2. Captura de pantalla de padrón de abonados TIM II y TIM IV/2022.
3. Captura de Pantalla de cronograma de Pagos TIM II/2022.
4. Video de Relato de Usuaria.



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 ATENCION		FICHA N° 1-0902022-005	
<p>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.</p>					
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: 29/11/2022	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)					
3. Apellidos Nombres: Mellared Sencio Fernanda Rojas		4. Documento-DNI: 42460225		5. Sexo (Género): Masculino ( ) Femenino (X)	
6. Fecha-Nacimiento: 30-05-1984		7. Es Usuario(a)? SI (X) / Fecha Afiliación: / / NO ( )		8. Tiempo Residencia: ( ) MESES	
9. Correo Electrónico: _____		10. Telef. Personal: 997570464		11. Institución/Cargo: _____	
12. Telf. Institucional: _____		13. Departamento: Cusco		14. Provincia: Paruro	
15. Distrito: Omasña		16. CCPP/Dirección: Antayajir		17. FECHA OCURRENCIA: 29/11/2022	
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:					
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:					
18. Departamento: Cusco		19. Provincia: Paruro		20. Distrito: Omasña	
21. CCPP/Dirección: Antayajir		22. LOS HECHOS OCURRIDOS, CUANTOS Y QUIÉNES SON LOS AFECTADOS (máximo con más de 3 adjuntar Estado con: Apellidos, 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 HEZO EL PROGRAMA HASTA AHORA PARA RESOLVER?			
<p>de un monto de 200 el tesoro tanto reclamó el 10/10/2022 ese día nos devolvió los 200 del bono en día porque le reclamamos nos dio a 15 días de todo lo que reclamamos si fue a prestar y nos dijo que no podía pagarnos a todo en un día podía o desahucarnos y desahucarnos venir solo lunes o martes para nos pague de a poco poco en vacaciones voy a dar a dar de a poco de tanto reclamar nos dijo ahora van a era donde la cobrar van a gastar, más; también ella informa que en presente en e paruro el pedron su suspendida por que su primer hijo había apropiado matriculado en un colegio de Aca, según el gestor pero ya no ha matriculado más lo había hecho mi esposo sin que yo supiera y cuando le fui a prestar que tengo que llevar para solucionar eso eso, ruidos para el si presento pedron está me dijo que con los que se par también el se lo solución pero a los maltrataros no sé me lo cuide a mi hijo yo le le arreglo, rápido por lo que le acente a que lo arreglo yo le lo cuide a la hijo por lo que cuide a mi hijo de un día dos semanas y hasta ahora ni se supo me arreglaron mi problema;</p>					
23. TIPO de ATENCIÓN:		<input type="checkbox"/> Consulta ( ) <input type="checkbox"/> Sugerencia ( ) <input type="checkbox"/> Pedido ( ) <input type="checkbox"/> Reclamo ( ) <input type="checkbox"/> Queja ( ) <input type="checkbox"/> Denuncia ( )		24. TOTAL FOLIOS:	
25. Docs. ADJUNTOS:		<input type="checkbox"/> Memorial ( ) <input type="checkbox"/> Informe ( ) <input type="checkbox"/> Oficio ( ) <input type="checkbox"/> Constancia ( ) <input type="checkbox"/> Certificado ( ) <input type="checkbox"/> Partida Nacmto ( ) <input type="checkbox"/> Copia DNI ( ) <input type="checkbox"/> DJ ( ) <input type="checkbox"/> 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: Rosa Acuña Arcondo DNI: 40708810 CARGO: Resp. de campo			 NOMBRES APELLIDOS: Fernanda R. Mellared Sencio DNI: 42460225 CARGO: Usuario		

## Anexo 02. CAPTURA DE PANTALLA DE PADRON

de 13

82	ANTAYAJE	HUILCA LONCONI JOSEFINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
83	ANTAYAJE	HUILCA AGUILAR EMILIANA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
84	ANTAYAJE	LEON AMPA ROSA LUZ	MUNICIPALIDAD	2 MESES
85	ANTAYAJE	MENDOZA ZAPACAYO CIRILA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
86	ANTAYAJE	MOLLINEDO SENCIA FERNANDA REYNA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
87	ANTAYAJE	NOA HUAMANI DOMINGA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
88	ANTAYAJE	NOA NOA YANEC	MUNICIPALIDAD	2 MESES
89	ANTAYAJE	NUÑEZ CAMACHO AQUILINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
90	ANTAYAJE	OVEDO PFOCCORE ROSA	MUNICIPALIDAD	2 MESES

de 13

81	ANTAYAJE	HUAMANI SENCIA SUSANA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
82	ANTAYAJE	HUILCA LONCONI JOSEFINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
83	ANTAYAJE	HUILCA AGUILAR EMILIANA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
84	ANTAYAJE	MENDOZA ZAPACAYO CIRILA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
85	ANTAYAJE	NOA HUAMANI DOMINGA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
86	ANTAYAJE	NOA NOA YANEC	MUNICIPALIDAD	2 MESES
87	ANTAYAJE	NUÑEZ CAMACHO AQUILINA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
88	ANTAYAJE	OVEDO PFOCCORE ROSA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
89	ANTAYAJE	PAPEL CUTIPA NATIVIDAD	MUNICIPALIDAD	2 MESES
90	ANTAYAJE	PEREZ CCAÑIHUA PURIFICACION	MUNICIPALIDAD	2 MESES
91	ANTAYAJE	PFOCCORI HANCCO PROFETA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
92	ANTAYAJE	PFURA NOA EULOGIA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
93	ANTAYAJE	SALAS BACA ROSA LUCILA	MUNICIPALIDAD	2 MESES
94	ANTAYAJE	SAPACAYO ZEVALLOS DAMACINA	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

1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
2	PNADP-UOP-EIM F.007.Rev.2												
3	CRONOGRAMA DE PAGOS EN MODALIDAD DE AGENCIAS												
4	Periodo TIM: 2022 - 02												
5	Puntos de pago												
6	Unidad Territorial	Departamento	Provincia	Distrito	Categoría	Nombre	Nombre PP	Código Junt	Código BN	Usuari	Total Usuari	Inicio	Termin
1799	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