

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA  
SEDE REGIONAL AMAZONAS BAGUA**

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Chachapoyas, 20 de setiembre del 2023

**OFICIO N°0105-2023-CTVC/AMAZONAS BAGUA**

Señor:

**WILIS ANTONIO TANTALEAN PIZARRO**

Coordinador Territorial Amazonas

Programa Nacional Cuna Mas

Ciudad.-

**Asunto: Se ALERTA tres (03) CASOS**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted para hacerle llegar un cordial saludo a nombre de los miembros del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (en adelante, el Comité). Al mismo tiempo manifestarle que el Comité tiene como función principal 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 siguiente caso. <sup>1</sup>

- **CASO N° 0069-2023-CTVC/BAG**
- **CASO N° 0071-2023-CTVC/BAG**
- **CASO N° 0070-2023-CTVC/BAG**

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de estos casos y, concluido su procedimiento, le solicito sirva comunicar el resultado de la misma.

A la espera de su pronta atención, quedo de usted.

Atentamente,



Ing. NANCY M. OCLOCHO MINCHAN  
RESPONSABLE REGIONAL DEL COMITÉ DE  
TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA  
AMAZONAS - BAGUA

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; precisando si tiene la CONDICIÓN de: **FUNDADO** o **INFUNDADO**.
- 2) Si el CASO es **FUNDADO**, es necesario precisar la acción correctiva inmediata implementada que da solución al CASO; o la medida correctiva mediata a implementar y el plazo previsto para la solución del CASO. Se debe adjuntar documentos que demuestran la acción correctiva.
- 3) Si el CASO es **INFUNDADO**, es necesario precisar las razones en las cuales se sustenta esta decisión, citando normas o documentos que así lo demuestran.
- 4) Si el CASO corresponde a dos o más puntos críticos y/o a dos o más personas, es necesario individualizar la condición y proceder a dar solución por cada uno de ellos, de acuerdo a los numerales 2 o 3, según corresponda. De lo contrario si quedara al menos uno de ellos sin solución, entonces se considera como CASO **PARCIALMENTE RESUELTO**.

El Comité publica en su página web todos los casos alertados al programa, así como las respuestas recibidas.

Jr. Santo Domingo N°604-2do Piso-Chachapoyas-Amazonas  
(Local de la Mesa de Concertación Para la Lucha Contra la Pobreza)

Celular:942157610

correo electrónico: [mesadepartes.ctvcperu@gmail.com](mailto:mesadepartes.ctvcperu@gmail.com) / [amazonas.1rrctvcperu@gmail.com](mailto:amazonas.1rrctvcperu@gmail.com)

<http://www.ctvcperu.org.pe>

# COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono de Bagua: 942157610  
Teléfono Nacional: 942160511

## CASO

N° 0071-2023-CTVC/BAG

PROGRAMA SOCIAL: **CUNA MAS** 1. FECHA DE REGISTRO: **15/09/2023**

### I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:

2. APELLIDOS NOMBRES: **GLEYDI LOZANO DELGADO** 3. NÚMERO-DNI: **46458893**  
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN: **COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA** 5. CARGO: **SECRETARIA**

### II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO

6. FECHA DE OCURRENCIA: **15/09/2023**  
7. DEPARTAMENTO: **AMAZONAS** 8. PROVINCIA: **UTCUBAMBA**  
9. DISTRITO: **CUMBA** 10. CCPP/DIRECCIÓN: **CUMBA**  
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA: **GESTION DEL SERVICIO DE CUIDADO DIURNO** 12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?: **47795940 -CUIDADOR PRINCIPAL**  
13. CANTIDAD DE AFECTADOS: **01** 14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: **02**

### III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):

El día 11/09/2023, mediante comunicación telefónica la secretaria del CLTV del distrito de Cumbas nos da a conocer el reclamo de la ciudadana Luz Bustamante el cual se registró en la ficha de atención N° A-019-2023-BAG-C, donde se registró el siguiente punto crítico:

- FAMILIA USUARIA NO ESTA SATISFECHA CON LAS LABORES REALIZADAS POR ACTOR COMUNAL:** Luz Madaleynis Bustamante Mendoza identificada con DNI.47795940, cuidador principal de la niña de iniciales L. K. V. A, nos indicó que siente incomoda con el trabajo que viene realizando AT por los siguientes motivos:

La señora Luz Bustamante indica que su menor hija ingresó al SCD el 08 de abril del 2023 en la modalidad remoto, que está a cargo de la madre cuidadora Raquel Caruajulca.

Desde la fecha de su ingreso hasta hace unas semanas atrás ha venido recibiendo los mensajes y llamadas de la madre cuidadora de manera continua, incluso ha remitido de manera oportuna los controles CRED que su menor hija.

La señora Lucy Bustamante hace mención que durante ese tiempo se ha sentido a gusto con la atención y orientaciones recibidas por parte de la madre cuidadora.

Si embargo de un momento a otro y sin previo aviso fue cambiada de madre cuidadora, ahora actualmente recibe los servicios del programa a cargo de la madre cuidadora la señora Rosa Hoyos, con quien no se siente cómoda.

Este hecho generó malestar en la señora Lucy Bustamante y fue comunicado a la Acompañante Técnica, señorita Lizet Chuquizuta Chávez, quien solamente le indicó que "Así se realizaron los cambios", y no le brindó otra respuesta ni solución a su malestar.

La señora Lucy Bustamante indicada que este cambio repentino afectó su estado emocional y siente que ha sido víctima de maltrato por parte del AT, ya quien sin previo aviso cambió a su niña de grupo.

Cabe indicar que los niños a cargo de la señora Raquel Caruajulca han ingresado al servicio de cuidado diurno de manera presencial en la reactivación de la Cuna Bendición de Dios, que fue este 11/09/2023 y como la señora Lucy Bustamante es una señora que tiene que trabajar para llevar el sustento a su hogar, necesita que su niña haga uso del SCD de manera presencial, tal como le indicaron meses atrás.

La señora Lucy Bustamante hace un llamado al programa social para que revise detenidamente su caso y de corresponder retornar a su niña al SCD con la señora Raquel Caruajulca en la modalidad presencial. **(Ver Ficha de Atención y Anexo N°02 y 03)**

Este hecho podría constituir un incumplimiento de lo establecido RDE N°000338-2023-MIDIS/PNCM

- 2. PROGRAMA NO ENTREGA AL HOGAR CANASTA DE ALIMENTOS.** La señora Lucy Bustamante indica que desde el mes de junio no viene recibiendo la canasta de alimentos que el programa le entrega de manera mensual para la alimentación de su niña usuaria del servicio. Este hecho podría constituir un incumplimiento de lo establecido RDE N°000848-2022-MIDIS/PNCM (*Ver ficha de atención*)

**IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:**

- a) Se recomienda al programa social cumplir con lo establecido en la RDE N°000338-2023-MIDIS/PNCM Directiva "Prestación del Servicio de Cuidado Diurno del Programa Nacional Cuna Más", versión 1"
- b) Se sugiere al programa social, establecer los mecanismos necesarios para que las familias usuarias del servicio cuenten con la canasta de alimentos de manera mensual, tal como lo establece su marco normativo.
- c) Se recomienda al programa social, garantizar que el personal que labora en el programa social brinde un trato amable y respetuoso a los cuidadores principal, absolver sus inquietudes y dar solución a sus peticiones.
- d) Se aconseja al programa hacer las indagaciones del caso presentado y brindar la solución al reclamo presentado por el cuidador principal ya que los cambios repentinos constituyen efectos en el apego emocional que los niños siente por las madres cuidadoras.
- e) Se recomienda al programa social evaluar los puntos críticos y dar respuesta de las soluciones a este caso.

**V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (01))**

**Anexo N° 01:** Ficha de Atención N° A-019-2023-BAG-C. (01 folio).

**Anexo N°02:** Mensajes enviados por la madre cuidadora Rosa Caruajulca e información de sus controles CRED.

**Anexo N°03:** Mensaje enviado por la nueva madre cuidadora Rosa Hoyos

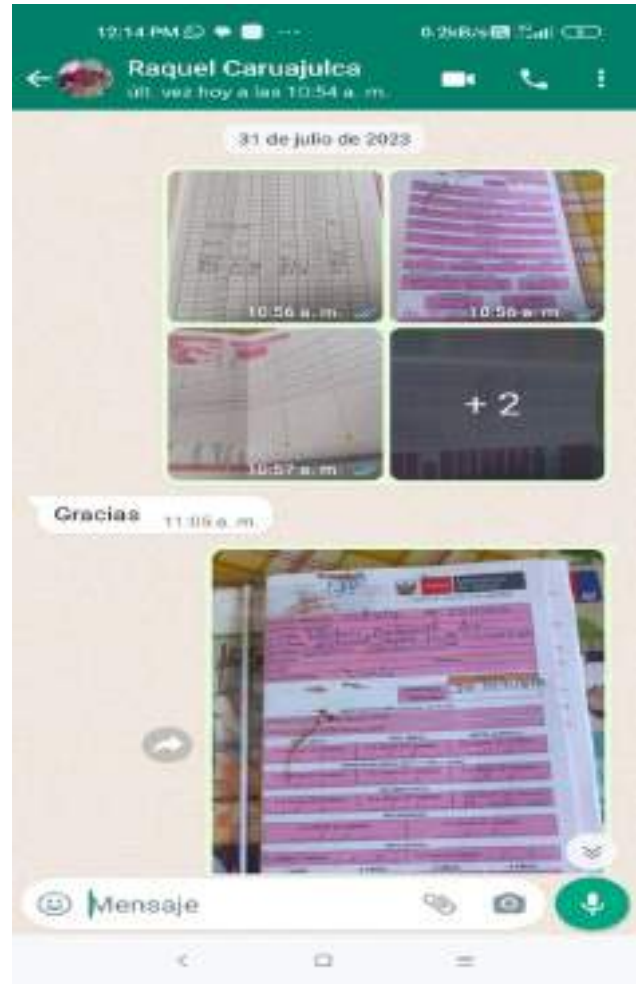
  
-----  
Ing. NANCY M. OCLOCHO MINCHÁN  
RESPONSABLE REGIONAL DEL COMITÉ DE  
TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA  
AMAZONAS - BAGUA

Anexo N° 01: Ficha de Atención N° A-019-2023-BAG-C. (01 folio).

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		FICHA DE ATENCIÓN		FICHA N° A-019-2023-BAG-C	
El miembro del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana facilita el llenado de la Ficha de Atención cuando el Informante/Solicitante (de preferencia USUARIO) pide hacer llegar su caso al Programa Social -LA CANALIZACIÓN DEL CASO HACIA LOS PROGRAMAS SOCIALES ES GRATUITO Y NO REQUIERE DE ABOGADO-					
1. PROGRAMA por X:		CONTIGO ( ) / CUNA MAS (X) / FONCODES ( ) / JUNTOS ( ) PAIS ( ) / PENSIÓN 65 ( ) / QALI WARMA ( )		2. FECHA de REGISTRO: 15 / 09 / 2023 /	
<b>I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el (la) mismo(a) titular interesado(a)</b>					
3. Apellidos/nombres:		GLEIDY LOZANO DELGADO		4. Documento-DNI: 46458893	
5. Sexo (género):		Masculino ( ) Femenino ( X )		6. Fecha de nacimiento:	
7. ¿Es usuario(a)?:		SI ( ) Fecha Afiliación ____ / ____ / ____ / NO ( X )		8. Tiempo Residencia: ( ) MESES	
9. Correo electrónico:				10. Teléfono personal:	
11. Institución/cargo:		CLTVC CUMBA/SECRETARIA		12. Teléf. institucional:	
13: Departamento		AMAZONAS		19. Provincia: UTCUBAMBA	
15. Distrito:		CUMBA		21. CCPP/Dirección CUMBA	
<b>B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: El informante debe precisar bien lo siguiente:</b>					
22. LOS HECHOS OCURRIDOS, CUANTOS Y QUIENES SON LOS AFECTADOS (cuando son más de 3 adjuntar con: Apellidos, Nombres, DNI, Edad y Observaciones). QUIENES 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?					
<p>Luz Madaleynis Bustamante Mendoza identificada con DNI.47795940, cuidador principal de la niña de iniciales L. K. V. A, nos indicó que siente incomoda con el trabajo que viene realizando AT por los siguientes motivos:</p> <p>La señora Luz Bustamante indica que su menor hija ingresó al SCD el 08 de abril del 2023 en la modalidad remoto, que está a cargo de la madre cuidadora Raquel Caruajulca.</p> <p>Desde la fecha de su ingreso hasta hace unas semanas atrás ha venido recibiendo los mensajes y llamadas de la madre cuidadora de manera continua, incluso ha remitido de manera oportuna los controles CRED que su menor hija.</p> <p>La señora Lucy Bustamante hace mención que durante ese tiempo se ha sentido a gusto con la atención y orientaciones recibidas por parte de la madre cuidadora.</p> <p>Si embargo de un momento a otro y sin previo aviso fue cambiada de madre cuidadora, ahora actualmente recibe los servicios del programa a cargo de la madre cuidadora la señora Rosa Hoyos, con quien no se siente cómoda.</p> <p>Este hecho generó malestar en la señora Lucy Bustamante y fue comunicado a la Acompañante Técnica, señorita Lizet Chuquizuta Chávez, quien solamente le indicó que “Así se realizaron los cambios”, y no le brindó otra respuesta ni solución a su malestar.</p> <p>La señora Lucy Bustamante indicada que este cambio repentino afectó su estado emocional y siente que ha sido víctima de maltrato por parte del AT, ya quien sin previo aviso cambió a su niña de grupo.</p> <p>Cabe indicar que los niños a cargo de la señora Raquel Caruajulca han ingresado al servicio de cuidado diurno de manera presencial en la reactivación de la Cuna Bendición de Dios, que fue este 11/09/2023 y como la señora Lucy Bustamante es una señora que tiene que trabajar para llevar el sustento a su hogar, necesita que su niña haga uso del SCD de manera presencial, tal como le indicaron meses atrás.</p> <p>La señora Lucy Bustamante hace un llamado al programa social para que revise detenidamente su caso y de corresponder retornar a su niña al SCD con la señora Raquel Caruajulca en la modalidad presencial.</p>					
23. TIPO de ATENCIÓN:		Consulta ( ) Sugerencia ( ) Pedido ( ) Reclamo ( X ) Queja ( ) Denuncia ( )		24. TOTAL DE FOLIOS:	
25. Dctos. ADJUNTOS:		Memorial ( ) Informe ( ) Oficio ( ) Constancia ( ) Partida Nacimiento ( ) Copia DNI ( ) DJ ( ) Otros ( )			
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: GLEIDY LOZANO DELGADO DNI: 46458893 CARGO:			NOMBRES APELLIDOS: DNI: CARGO:		

**Anexo N°02:** Mensajes enviados por la madre cuidadora Rosa Caruajulca e información de sus controles CRED.





Anexo N°03: Mensaje enviado por la nueva madre cuidadora Rosa Hoyos

