

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LORETO IQUITOS**

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Iquitos, 08 de junio de 2021

OFICIO N°006-2021-CTVC/LORETO IQUITOS

Señor (a)

JAIME TEOFILO ROQUE ANAHUA

Jefe de la Unidad Territorial – Loreto Iquitos

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS

Presente. -

Asunto : Se ALERTA tres (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° 033-2021-CTVC/IQU
- CASO N° 034-2021-CTVC/IQU
- CASO N° 035-2021-CTVC/IQU

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


ELVA ROSA CARMONA DE CHU
Responsable Regional del Equipo Técnico
CTVC-LORETO-IQUITOS


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

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telf. IQUITOS:(#)942161156 Telf. LIMA: (#)951864589		CASO		N° 033-2021-CTVC/IQU	
PROGRAMA SOCIAL:		JUNTOS		1. FECHA DE REGISTRO: 17/05/2021	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		COQUINCH GEMAN ISOLINA ESTELA		3. NÚMERO-DNI: 05308663	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		5. CARGO: PRESIDENTE	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:				6. FECHA DE OCURRENCIA: 17/05/2021	
7. DEPARTAMENTO:		LORETO		8. PROVINCIA: MAYNAS	
9. DISTRITO:		NAPO		10. CCPP/DIRECCIÓN: SANTA CLOTILDE	
11. PROCESO:		ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE ATENCIÓN? PIAS "RÍO NAPO"	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		642		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS 03	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):					

Con fecha 17/05/2021 durante las acciones de vigilancia al Servicio de Entrega de la Subvención a los usuarios del Programa Pensión 65, la Presidenta del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana entrevistó al Sra. Marbi Oraco Alvarado, DNI 44257736, usuaria del Programa **Juntos**, identifico mediante Ficha de Atención N°005-2021-IQU-J, los siguientes puntos críticos descritos a continuación:

- 1. NO SE CUMPLE EL CRONOGRAMA ESTABLECIDO DEL OPERATIVO DE PAGO EN AGENCIA BANCARIA/ETV/PIAS.** Al respecto la usuaria refiere que el operativo de pago estuvo programado para el 16 y 17/05/2021, sin embargo, no se realizó, perjudicando a los usuarios, quienes no cobran desde el período enero/febrero 2021, ante los reclamos el coordinador de PIAS, Sr. Enzo Del Águila Urrunaga, manifestó lo siguiente:
"No hay plata para pagarles, si quieren pueden seguirnos, a la Comunidad de Puerto Alegre donde estaremos pagando el día 18 de mayo", cabe resaltar que está comunidad queda a 7 horas (ida y vuelta) navegando en pequepeque.
"Los que quieren pueden ir a cobrar en la Comunidad de Copal Urco, donde el BAP - YAGUAS estará arribando el día 22 y 23 de mayo"; esta comunidad está ubicado a 7 horas (ida y vuelta) navegando en pequepeque; *"de lo contrario tendrían que esperar hasta julio que estaremos viniendo nuevamente"*.
- 2. AGENCIA BANCARIA/ETV NO TIENE DINERO DISPONIBLE PARA PAGAR A USUARIAS/OS EL DÍA DE PAGO.** Al respecto la usuaria refiere que el Sr. Enzo Del Águila Urrunaga, Coordinador del Programa PAIS a cargo de las actividades que se desarrollan en la PIAS "Río Napo", manifestó que el pago de la subvención a los usuarios de JUNTOS no sería posible porque el sistema había sufrido averías (esto sucedía mientras los usuarios esperaban en el muelle; en el lugar, la aglomeración era de tal manera que se encontraban usuarios de Juntos y de Pensión 65); de lo descrito, la atención inicio con las usuarias de JUNTOS (entregando Tarjetas Multired por primera vez o canjeando las que caducaron); después de la exigencia de los usuarios sobre el inicio de pagos, el coordinador de la PIAS (aproximadamente las 4:00 p.m.) manifestó que el pago no se realizara (refirió que fue por falta de dinero en el Banco de la Nación cuyo funcionamiento es en la PIAS Río Napo).
 Lo descrito estaría exponiendo la salud de los usuarios y vulnerando el derecho a ser atendidos de manera oportuna y adecuada, pues desde el período enero/febrero 2021 no son atendidos.
- 3. AUSENCIA DEL GESTOR LOCAL DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO.** La recurrente refirió que durante el tiempo de espera para iniciar el pago, el Sr. Enzo del Águila

Urrunaga, coordinador del PIAS "Río Napo", dijo que no se embarcaron representantes de los programas sociales de PENSIÓ 65 ni de JUNTOS para acompañar el operativo.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Se recomienda al Programa JUNTOS, que en el marco de los lineamientos que norman el proceso de Entrega del incentivo monetario condicionado, realice las acciones pertinentes para resolver el caso con la celeridad que lo amerita, toda vez que se estaría vulnerando el derecho de los usuarios, que no están siendo atendidos de manera oportuna y adecuada, sino más bien se estaría poniendo en peligro la vida y la salud.
- El programa JUNTOS garantice la presencia del Gestor Local durante las fechas programadas del operativo de pago, a fin que esto permita el acompañamiento, apoyo y solución de algunas dificultad que pudieran surgir a los usuarios asistentes en las fechas programadas.
- El Programa JUNTOS pueda coordinar con el Programa PAIS, con los representantes del Banco de la Nación, para tomar previsiones que eviten situaciones que afectan la adecuada y oportuna atención del usuario.
- Se solicita al programa después de verificar el caso pueda informar al CTVC de manera formal sobre las acciones implementadas en atención a la resolución del caso que representa con necesidad de urgente atención.

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

1. Ficha de Atención N°005-2021-IQU-P (01 folios)


ELVA ROSA CARMONA DE CHU
Responsable Regional del Equipo Técnico
CTVC-LORETO-IQUITOS



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 pon X: JUNTOS (X) PENSIÓN 65 () QALI WARMA () CUNA MÁS () FONCODES () CONTIGO () PAIS ()		2.FECHA de REGISTRO: 16 / 05 / 2021 /	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)			
3. Apellidos Nombres:	ORACO ALVARADO MARBI	4. Documento-DNI:	44257736
5. Sexo (Género):	Masculino () Femenino (X)	6. Fecha-Nacimiento:	07/08/1988
7. Es Usuario(a)?:	SI (X) Fecha Afiliación ____/____/____/ NO ()	8. Tiempo Residencia:	() MESES
9. Correo Electrónico:	-----	10. Telef. Personal:	-----
11. Institución/Cargo:	-----	12. Telf. Institucional:	-----
13. Departamento:	LORETO	14. Provincia:	MAYNAS
15. Distrito:	NAPO	16. CCPP/Dirección:	SANTA CLOTILDE
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:		17.FECHA OCURRENCIA: 16 / 05 / 2021 /	
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:			
18. Departamento:	LORETO	19. Provincia:	MAYNAS
20. Distrito:	NAPO	21. CCPP/Dirección:	SANTA CLOTILDE
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 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?			
L a Sr. Marbi Oraco Alvarado, usuaria del Programa JUNTOS, presenta su reclamo ante la presidenta del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana de Santa Clotilde, ella dice que el 16 y 17 de mayo estaba programado el pago para las usuarias de Juntos, se fue al barco PIAS "Río Napo" a las 8:00 a.m. y el Sr. Enzo del Águila Urrunaga, les dijo que no les pueden pagar por que el sistema está mal, todos los usuarios siguieron esperando aglomerados en el Muelle, sin embargo el banco se puso a entregar multired a algunas usuarias y a otras a canjearlos porque ya había caducado, fue ahí que se dieron cuenta que el sistema estaba bien, comenzaron a reclamar nuevamente y ya molestos y el señor Enzo salió a decir por la tarde como a las 4:00 p.m. que no pagaban porque no había plata en el banco, la señora Marbi dice que no cobra desde el periodo enero/febrero 2021, y dice cómo puede venir un banco sin plata, siempre nos hacen eso, en diciembre también muchos usuarios no cobraron, ese barco viene y no atiende bien. E Sr. Enzo del Águila dice que si querían le pueden seguir hasta Puerto Alegre que ahí pagarán el 18 de mayo, y para eso tiene que viajar de 7 a 8 horas ida y vuelta y sino también pueden ir el 22 o 23 a Copal Urco allá pagará el barco BAP "Yaguas" que viene del río Curaray, si ahí no pueden cobrar, que esperen hasta julio en que volarán; ya no hay confianza en esos barcos, vienen solo a engañarnos y a tratarnos mal, la gente sufre por acá por las mentiras de ese banco que viene y no trae plata suficiente, quisieran que pronto pueda venir una avioneta a pagar, que eso es más seguro.			
23.TIPO d ATENCIÓN:	Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo (X) Queja () Denuncia ()	24.TOTAL FOLIOS:	
25.Dctos. ADJUNTOS:	Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacmto () 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) Ó INFORMANTE/SOLICITANTE PRINCIPAL	
----- NOMBRES APELLIDOS: ISOLINA ESTELA COQUINCHE GEMÁN DNI: 05308663 CARGO: PRESIDENTA		----- NOMBRES APELLIDOS: MARBI ORACO ALVARADO DNI: 44257736 CARGO: _____	

08/06/2021 - 16:59:00

Expediente N°: 0004180-2021



Nota : La recepción no da conformidad al contenido.

Teléfono: 444-2525 Anexo: 3009

Visítanos : <http://www.juntos.gob.pe/>

JUNTOS

Firma: