

Oficio N° 259-2020-DP/AAE

Lima, 26 de octubre del 2020.

Señor

Richard Alex Ruiz Moreno

Viceministro de Prestaciones Sociales
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
Presente. -

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y, a la vez, manifestarle que nuestra institución viene registrando algunas dificultades en la entrega Bono Universal, aprobado mediante Decreto de Urgencia N° 098-2020, cuya primera fase de entrega se inició el 10 de octubre, bajo la denominación Bono Familiar Universal "#TuBonoSinIrAlBanco".

Al respecto, nuestras oficinas a nivel nacional vienen recibiendo pedidos de intervención de ciudadanas y ciudadanos sobre diversos problemas con la implementación de este nuevo subsidio monetario, entre ellos tenemos:

1. Hogares excluidos

Se ha identificado hogares que fueron beneficiados con los anteriores subsidios monetarios (Bono "Yo me quedo en casa", Bono "Independiente", Bono "Rural" y el Bono "Familiar Universal" - 1era entrega¹), sin embargo, no son beneficiarios de este nuevo Bono Familiar Universal, conforme a lo indicado en la consulta realizada en la respectiva plataforma virtual.

Si bien consideramos oportuno el uso y cruce de diversas fuentes de información para identificar de mejor manera a los hogares beneficiados con este subsidio monetario extraordinario, es necesario informar masivamente a la ciudadanía sobre los actuales criterios de elegibilidad, que habrían generado que algunos hogares que percibieron los anteriores bonos no sean beneficiados con el Bono Familiar Universal, que se viene implementando.

Asimismo, se siguen reportando casos de hogares que no han recibido ningún subsidio monetario en el marco de la pandemia, a pesar de su condición de vulnerabilidad y de reunir las condiciones estipuladas para este nuevo bono. Sobre el particular, cabe recordar que, aunque el Registro Nacional de Hogares permitió recoger información de hogares en situación de pobreza que no habían recibido ningún bono, hubo un grupo de hogares que no lograron efectuar su registro en esta plataforma, algunos de los cuales fueron reportados por nuestra institución en el Informe Especial N° 025-2020-DP "Entrega de bonos a hogares en el contexto de la emergencia por la COVID- 19: dificultades y recomendaciones".²

2. Cambio de personas autorizadas para el cobro del bono

De otro lado, hemos recibido pedidos de intervención debido al cambio del integrante del hogar autorizado para el cobro del bono, por una persona desconocida o ajena al hogar, así como también se ha realizado el cambio en hogares unipersonales o conformados por menores de edad o por ciudadanos extranjeros sin DNI, en los que no había posibilidad de reasignación.

En estos casos, se ha advertido que en la plataforma virtual www.bfu.gob.pe, se indica que el hogar es beneficiario del Bono Familiar Universal, sin embargo, figura como responsable del cobro del bono una persona desconocida o al consultar en la línea telefónica 1811 se indica que el perceptor del bono es una persona a quien desconocen, lo que evidenciaría un incorrecto cruce de información que eventualmente pondría en riesgo la fiabilidad en la asignación de este subsidio económico.

¹ Incluido la entrega "complementaria" destinada a aquellos hogares beneficiarios identificados por el Registro Nacional de Hogares.

² Remitido al Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales mediante Oficio N° 125-2020-DP/AAE de fecha 13 de julio del 2020.

3. Canales de atención

Por otro lado, se ha identificado que en la línea telefónica 1811, disponible para la atención de quejas y consultas, no se brinda información precisa sobre las causas que habrían motivado la exclusión del hogar para el presente bono o las razones del cambio de titularidad.

Asimismo, no permite el registro de los casos de reasignación ante el cambio del responsable del cobro del bono a personas desconocidas o de hogares excluidos a pesar de reunir las condiciones requeridas en este nuevo subsidio monetario, por el contrario les indican comunicarse a las líneas telefónicas 01 6804850, (511) 3152700 y 0800-11040, del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, las cuales hemos verificado se encuentran fuera de servicio.

Igualmente, se ha evidenciado que existen problemas de operatividad con los enlaces <https://casos.bfu.gob.pe/> (problemas con tu bono) y <https://casos.bfu.gob.pe/?id=8> (cambio de receptor del bono) publicitados en la plataforma web del bono, para el registro de casos. En reiteradas oportunidades dicho enlace emite el mensaje *“Usted no se encuentra habilitado para el registro de casos”*, limitando de esa manera que se reporten diversas situaciones como las descritas en líneas anteriores.

En ese sentido, la Defensoría del Pueblo reitera la urgente necesidad de potenciar los canales de atención a la ciudadanía y dotarlos con las herramientas y la información necesaria para brindar una orientación y solución adecuada y oportuna a los casos que se presenten, evitando situaciones como las advertidas con las solicitudes de reasignación del bono a otro miembro del hogar del Bono “Yo me quedo en Casa”, respecto a las cuales, por ejemplo, nuestra institución aún registra 460 casos pendientes de solución.³

De igual manera, respecto a la plataforma virtual www.bfu.gob.pe, consideramos oportuno la implementación de nuevos espacios que orienten de manera sencilla a la ciudadanía, sobre aspectos relevantes, como:

- Se informe sobre la entidad responsable del Bono Familiar Universal al momento de realizar la consulta sobre la elegibilidad, teniendo en consideración el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Midis está a cargo de los hogares beneficiados del ámbito rural, mientras que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE se encuentra a cargo de su dirección respecto de los hogares ubicados en zona urbana. Ello permitirá que, eventualmente, el ciudadano o ciudadana pueda canalizar adecuadamente su reclamo o queja ante la entidad que corresponda.
- Se cuente con una guía de preguntas frecuentes que oriente a la ciudadanía sobre sus dudas recurrentes, por ejemplo, los casos en los cuales se puede cobrar el bono con carta poder, de la gestión para reasignación del bono, entre otras situaciones.

También es importante difundir información de manera sencilla y clara sobre la definición y composición del hogar, así como respecto a la finalidad del bono, que es contribuir al sostenimiento de todos los integrantes del hogar. Ello a fin de evitar que el bono sea aprovechado indebidamente sólo por la persona autorizada para su cobro.

Del mismo modo, considerando que aún el proceso de pago de los anteriores bonos no ha concluido y en consecuencia existen diversas plataformas virtuales vigentes para la consulta de sus beneficiarios, estimamos conveniente que se promueva una mejor estrategia de comunicación que deje en claro este tema que podría generar confusión en la población.

En otro orden de ideas, teniendo en cuenta las dificultades de telecomunicación y conectividad existente en muchos lugares del país, principalmente en el ámbito rural, estimamos oportuno coordinar con los gobiernos locales, que siendo el nivel de gobierno más próximo a la población, pueden complementar la labor de los 36 centros autorizados para atender presencialmente las consultas o dudas de la población.

³ Informados al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social mediante el Oficio N° 125-2020-DP/AEE, de fecha 10 de julio de 2020 (Registro N° 00016816-2020).

4. Problemas en el pago de los bonos en las entidades financieras

Otra de las dificultades advertidas por la Defensoría del Pueblo, está referida a la práctica de diversas entidades financieras de incautar el Bono Familiar Universal para hacer efectivo el pago de las deudas que tiene el perceptor del subsidio con dicha entidad. Esta situación claramente tergiversa la finalidad del Bono, como medida extraordinaria para el alivio en la economía de los hogares pobres y pobres extremos afectados por la medida de aislamiento social obligatorio en el país a causa de la pandemia de la COVID-19, por ello consideramos de suma urgencia que se emitan disposiciones para dar solución a esta problemática que viene perjudicando a los más vulnerables en esta crisis económica.

De otro lado, con la finalidad de evitar la aglomeración de personas y garantizar las medidas de distanciamiento, seguridad y orden en la entrega del bono en agencias bancarias públicas o privadas, estimamos necesario que se realice un trabajo coordinado y articulado con las entidades bancarias, los gobiernos locales, la Policía Nacional y las Fuerzas Armadas.

5. Bono a los Pueblos Indígenas

También es importante referirnos a la atención mediante los subsidios económicos a los pueblos y comunidades indígenas de nuestro país, a través de las Empresas Transportadoras de Valores (ETV), cuyo pago está programado para la segunda fase a iniciarse el 30 de octubre del presente.

Sobre el particular, conforme a lo expresado por nuestra institución en ocasiones anteriores y en atención a lo establecido en la Resolución Directoral N°150-2020-P65/DE⁴ es importante que la información que se brinde sobre la lista de beneficiarios, cronograma y puntos de pago a las familias indígenas deberán realizarse con la pertinencia lingüística, sociocultural y geográfica necesaria, con la finalidad de garantizar que los hogares indígenas beneficiarios logren comprender de mejor manera y en su lengua materna sobre el bono, así como garantizando las medidas de bioseguridad y prevención mínimas en su entrega a fin de evitar riesgos de contagio del COVID-19 en sus territorios.

En esa línea, también es fundamental que, de manera previa al inicio de los pagos en las comunidades, se coordine con las autoridades locales, organizaciones indígenas más representativas y líderes comunales respecto de las fechas y puntos de pago, ello para concertar la forma y organización más idónea, considerando las realidades particulares en la que viven este grupo de la población y los medios de transporte que utilizan para trasladarse desde sus comunidades hacia los puntos de pago.

Por lo expuesto y en mérito con lo establecido en el artículo 161° de la Constitución Política y en el artículo 26° de la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, me permito hacer llegar a su despacho las siguientes recomendaciones:

1. **DIFUNDIR** masivamente información sobre los actuales criterios de elegibilidad del Bono Familiar Universal “#TuBonoSinIrAlBanco”, teniendo en cuenta que muchos hogares comprendidos en los anteriores bonos no resultaron ser beneficiarios/os de este nuevo subsidio monetario a pesar de necesitarlo.
2. **ESTABLECER** una estrategia para el registro y la oportuna atención de los casos sobre el cambio de perceptor del Bono Familiar Universal, en especial los problemas advertidos con los hogares que tienen como perceptores a personas desconocidas o ajenas al hogar.
3. **FORTALECER** los canales de atención a la ciudadanía y dotarlos con las herramientas y la información necesaria para brindar una adecuada y oportuna orientación o solución ante cualquier dificultad que se registre, que evite el redireccionamiento a otra entidad. Asimismo, es fundamental **ASEGURAR** la permanente operatividad de los enlaces

⁴ Lineamientos para el otorgamiento de subsidios monetarios a hogares beneficiarios y subvenciones económicas a usuarios del Programa Pensión 65, en el ámbito rural con pueblos indígenas u originarios, frente a la emergencia sanitaria por COVID-19.

<https://casos.bfu.gob.pe/> (problemas con tu bono) y <https://casos.bfu.gob.pe/?id=8> (cambio de perceptor del bono) y la atención continua de la línea telefónica 1811.

4. **REALIZAR** la difusión masiva de los canales de atención, a través de los distintos medios y estrategias de comunicación, así como respecto a la definición y conformación de hogar que se ha adoptado y la finalidad del bono como medida extraordinaria de apoyo al hogar. Ello atendiendo a la realidad lingüística y de conectividad de cada localidad
5. **INCORPORAR** en la plataforma virtual www.bfu.gob.pe, información sobre la entidad a cargo del subsidio monetario (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social o Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo), a fin que la ciudadanía pueda canalizar adecuadamente sus consultas o dificultades, así como una guía de preguntas frecuentes.
6. **COORDINAR** con las municipalidades a nivel nacional, en especial del ámbito rural, a fin de complementar la labor de los 36 centros autorizados para atender presencialmente las consultas o dudas sobre su condición de beneficiario y la gestión del pago.
7. **ADOPTAR** acciones inmediatas a efecto de evitar que las entidades financieras que tienen a su cargo el pago del Bono Familiar Universal intervengan el mismo para hacer efectivo el cobro de deudas que tuvieran los perceptores del subsidio con dichas entidades.
8. **EFFECTUAR** un trabajo coordinado y articulado con las entidades bancarias, los gobiernos locales, la Policía Nacional y las Fuerzas Armadas, para evitar la aglomeración de personas y garantizar las medidas de distanciamiento, seguridad y orden en la entrega del bono en agencias bancarias públicas o privadas.
9. **GARANTIZAR** que el pago de los bonos a los hogares pertenecientes a los pueblos y comunidades indígenas se realicen en estricta observancia de los *“Lineamientos para el otorgamiento de subsidios monetarios a hogares beneficiarios y subvenciones económicas a usuarios del Programa Pensión 65, en el ámbito rural con pueblos indígenas u originarios, frente a la emergencia sanitaria por COVID-19”*, con la finalidad de atender a este grupo de la población con la pertinencia intercultural necesaria y evitar riesgos de contagio de Covid-19 a sus miembros integrantes.

Asimismo, remito adjunto al presente la relación de 148 casos recibidos por nuestra institución hasta la fecha, para su respectiva atención.

Finalmente, mucho agradeceré nos informe, a la mayor brevedad, sobre la implementación de las recomendaciones formuladas y los casos remitidos.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,



ALICIA ABANTO CABANILLAS
Defensora Adjunta para la Administración Estatal (e)
Defensoría del Pueblo