

Nota de Prensa n.º 1222/OCII/DP/2021

## DEFENSORÍA DEL PUEBLO: ENTREGA DEL BONO 350 NO DEBE REPETIR DEFICIENCIAS ADVERTIDAS EN ANTERIORES SUBSIDIOS MONETARIOS

- ***Se debe garantizar una amplia difusión de información, la operatividad de los canales de atención a la ciudadanía y un procedimiento para la atención de las solicitudes y/o reclamos.***

Ante la reciente publicación del Decreto de Urgencia n.º 080-2021, que autoriza la entrega de un subsidio monetario extraordinario de 350 soles a favor de personas mayores de edad que forman parte de hogares vulnerables en el contexto de la pandemia por COVID-19, la Defensoría del Pueblo, desde su rol de colaborador crítico de la administración pública, exhorta al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis) a que se adopten medidas para evitar repetir las mismas deficiencias evidenciadas en el proceso de entrega de los anteriores subsidios.

En ese sentido, se recuerda que es imprescindible que la ciudadanía esté adecuadamente informada, por lo que se requiere realizar una amplia difusión sobre los criterios de elegibilidad del Bono 350, el uso de la plataforma virtual, los canales de atención a la ciudadanía, las modalidades y el cronograma de pago y sobre los procedimientos para la atención de reclamos.

Del mismo modo, es necesario contar con canales de atención a la ciudadanía, idóneos y acordes a las distintas realidades de las familias beneficiarias, como aquellas conformadas por personas adultas mayores que no tienen manejo de medios digitales o aquellas ubicadas en zonas rurales que no tienen acceso a internet. Asimismo, se requiere que dichos canales estén dotados de recursos humanos e información suficientes para garantizar la atención permanente a la ciudadanía y una adecuada orientación o solución a sus consultas o reclamos.

Otro aspecto de advertir es el referido a la importancia de regular y aprobar un procedimiento con plazos perentorios y razonables, que permitan resolver oportunamente los reclamos o solicitudes de la población, como los 1073 casos registrados en la Defensoría del Pueblo referidos a la entrega del Bono Familiar Universal y el Bono 600, de los cuales a pesar del tiempo transcurrido 177 aún no cuentan con una solución concreta, principalmente en los casos de hogares que manifiestan desconocer al perceptor del bono.

Igualmente, la Defensoría del Pueblo reitera la necesidad de establecer el cronograma de pago del Bono 350 de manera coordinada con otras instituciones a cargo del pago de pensiones u otras subvenciones estatales, para evitar las aglomeraciones en las agencias bancarias.

Finalmente, se deben potenciar las medidas de seguridad para evitar casos de suplantaciones en el cobro del subsidio o la comisión de otros ilícitos digitales. Asimismo, es indispensable coordinar con las fuerzas del orden y los gobiernos locales para que se respete el distanciamiento físico y se cumplan las medidas de bioseguridad dispuestas para mitigar la diseminación del COVID-19 al hacer efectivo el Bono 350.



La Defensoría del Pueblo continuará realizando seguimiento a la adecuada implementación de las medidas extraordinarias planteadas por el Estado, para asistir a las familias más afectadas ante los embates de la pandemia por COVID-19.

**Lima, 1 de septiembre de 2021**