



**ENTREGA DE BONOS A HOGARES EN EL CONTEXTO  
DE LA EMERGENCIA POR LA COVID-19:  
Dificultades y recomendaciones**

Defensoría del Pueblo  
Jr. Ucayali N° 394-398 Lima 1, Perú  
Teléfono. (511) 311-0300  
Fax: (511) 426-7889  
Página web: <http://www.defensoria.gob.pe>  
E-mail: [consulta@defensoria.gob.pe](mailto:consulta@defensoria.gob.pe)  
Línea gratuita: 0800-15170

La elaboración del presente informe estuvo a cargo de la comisionada Karen Chávez Rivera y el comisionado Jonathan Max Granados Gálvez, bajo la coordinación Mónica Callirgos Morales, Jefa del Programa de Descentralización y Buen Gobierno. También se contó con la colaboración de las integrantes de la Adjuntía de Lucha contra la Corrupción, Transparencia y Eficiencia del Estado, Ydalid Rojas Salinas y Tania Castillo Angeldonis. La revisión y aprobación estuvo a cargo del Adjunto para la Administración Estatal, Javier Documet Pinedo.

## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. ANTECEDENTES</b>   | <b>4</b>  |
| <b>2. SITUACIÓN DE LA POBREZA EN EL PERÚ Y LA COVID-19</b>   | <b>4</b>  |
| <b>3. SUBSIDIOS MONETARIOS (BONOS) OTORGADOS PARA MITIGAR EL IMPACTO ECONOMICO EN LAS FAMILIAS ANTE LA MEDIDA DEL AISLAMIENTO SOCIAL OBLIGATORIO FRENTE A LA COVID- 19</b> | <b>7</b>  |
| 3.1. Bono “Yo me quedo en casa”  | 8         |
| 3.2. Bono Independiente  | 9         |
| 3.3. Bono Rural  | 10        |
| 3.4. Bono Familiar Universal   | 11        |
| <b>4. PRINCIPALES DIFICULTADES EN EL OTORGAMIENTO DE LOS SUBSIDIOS MONETARIOS</b>  | <b>11</b> |
| 4.1. Problemas vinculados con el padrón de beneficiarios/as  | 12        |
| a) Información desactualizada en el Padrón General de Hogares (PGH)  | 12        |
| b) Riesgo de corrupción en el Padrón General de Hogares (PGH)  | 14        |
| 4.2. Dificultades identificadas en el Bono “Yo me quedo en casa”   | 17        |
| 4.3. Dificultades identificadas en el Bono Rural   | 22        |
| 4.4. Dificultades en el Registro Nacional de Hogares   | 23        |
| 4.5. Medios empleados para informar a la población (plataformas) y deficiente difusión de guías o tutoriales   | 27        |
| 4.6. Formas de pago de los subsidios   | 28        |
| 4.7. Centros de atención limitados   | 30        |
| 4.8. Falta de transparencia de los padrones de beneficiarios   | 31        |
| <b>CONCLUSIONES</b>  | <b>32</b> |
| <b>RECOMENDACIONES</b>   | <b>35</b> |

## **1. Antecedentes**

El 15 de marzo del 2020, mediante Decreto Supremo N° 044-2020- PCM, se declaró el Estado de Emergencia Nacional por 15 días calendario y se dispuso el aislamiento social obligatorio (cuarentena), por las graves circunstancias que afectan la salud de la Nación a consecuencia del brote de la COVID- 19.

El Estado de Emergencia que inicialmente sería por 15 días calendario, se ha prorrogado sucesivamente, hasta el 30 de junio del presente. Si bien, a partir del 27 de abril se inició la primera fase de reactivación progresiva de actividades y, actualmente, se ha iniciado la segunda fase, lo cierto es que el país viene enfrentando más de 100 días de aislamiento social obligatorio, que ha repercutido negativamente en la economía del país y la situación económica de las familias peruanas.

En ese escenario, el gobierno nacional ha adoptado un conjunto de medidas excepcionales y temporales para reducir el impacto de las medidas de aislamiento e inmovilización social obligatoria en la economía nacional y en los hogares vulnerables, entre estas, la entrega de subsidios monetarios (bonos) a diferentes sectores de la población.

No obstante, la elaboración de los padrones y la entrega de los bonos, puso en evidencia las debilidades del Padrón General de Hogares que no cuenta con información actualizada para la focalización de las intervenciones sociales del Estado, así como las dificultades de la población en las zonas rurales y de las comunidades nativas, cuyas demandas de acceso a los servicios se encuentran largamente postergadas.

La Defensoría del Pueblo, ha realizado el seguimiento a la entrega de los subsidios monetarios destinados a hogares en situación de pobreza y pobreza extrema o a aquellos conformados por personas que no cuentan con un empleo formal o por trabajadores independientes en vulnerabilidad económica, que se han visto afectados ante las medidas de inmovilización social obligatoria.

Los resultados que se muestran en el presente informe, nos permiten concluir en que hay hogares que fueron beneficiados con un bono, pero aún tienen dificultades para cobrarlo y otros que se encuentran en situación de vulnerabilidad, pero no han accedido a un subsidio monetario. Por ello, es necesario que el Estado siga haciendo esfuerzos para brindar apoyo a las familias en situación de mayor vulnerabilidad, más aún considerando que los efectos de la pandemia no cesaran próximamente y el retroceso en la economía del país y el incremento de la pobreza son inevitables.

## **2. Situación de la pobreza en el Perú y la COVID- 19**

La pandemia mundial ocasionada por la COVID- 19, más allá de la esfera sanitaria, viene afectando seriamente la economía de los hogares, en especial de las familias más pobres, que disponen cada día de menos recursos para hacer frente a las medidas de aislamiento social obligatorio y sus consecuencias, como la suspensión de las actividades laborales.

Según las últimas cifras del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI),<sup>1</sup> al 2018, el 23.3% de la población peruana se encuentra en situación de pobreza y pobreza extrema, es decir, aproximadamente 7 millones 500 mil peruanos no tienen la posibilidad de costear una canasta básica de consumo de bienes y servicios,<sup>2</sup>

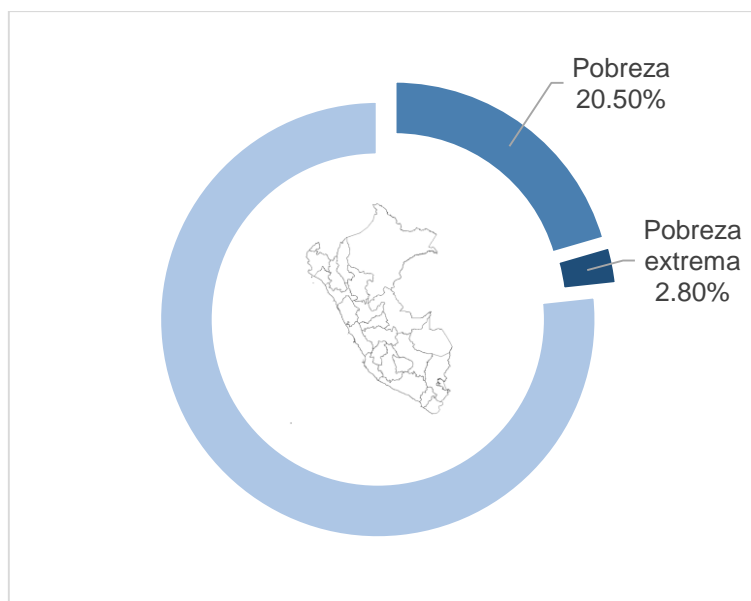
---

<sup>1</sup> Informe Técnico: Evolución de la Pobreza Monetaria 2007-2018. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática, abril de 2019.

<sup>2</sup> Una canasta básica de alimentos y no alimentos (vivienda, vestido, educación, salud, transporte, entre otros).

estimada en 344 soles. De este grupo de peruanos, alrededor 900 mil personas - inclusive- no pueden adquirir una canasta básica de alimentos,<sup>3</sup> cuyo costo oscila en 183 soles, lo que los sitúa en la pobreza extrema.

**Gráfico N° 1**



Fuente: INEI - Evolución de la Pobreza Monetaria 2007-2018.  
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Asimismo, según el Informe Técnico del INEI, en las zonas rurales del país se concentra en mayor escala el número de personas en situación de pobreza y pobreza extrema, representando el 52% del total de la población que reside en dicho ámbito geográfico (42.1% pobre y 10% extremo pobre), mientras que, en área urbana, un 14.4% del total de habitantes se encuentra en situación de pobreza y sólo un 0.8% en pobreza extrema.

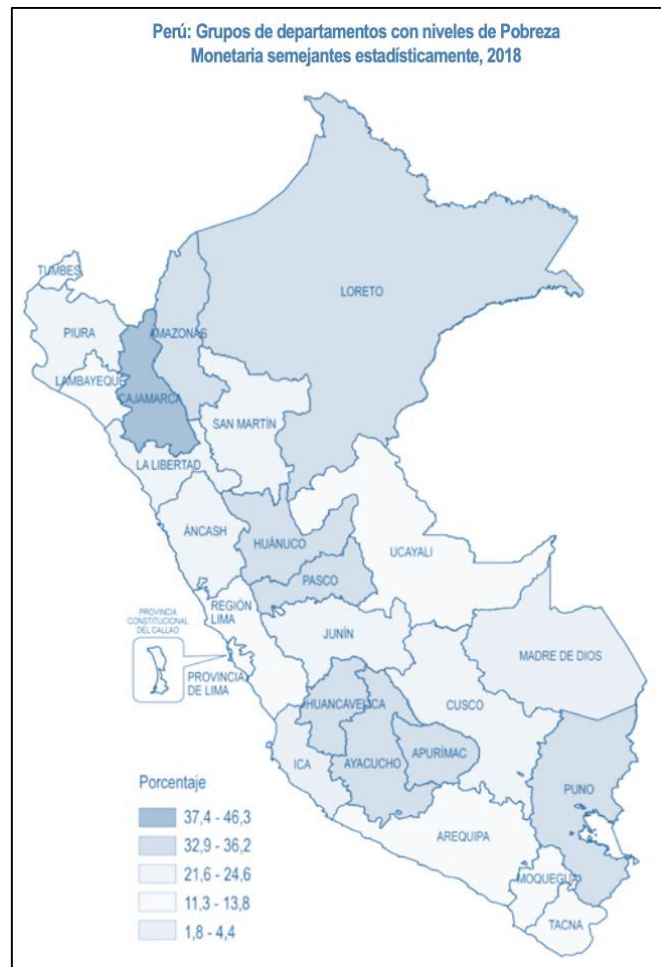
A nivel departamental, Cajamarca se ubica como el departamento con mayor incidencia de pobreza monetaria del país, con un rango de pobreza que oscila entre 37,4% y 46,3%.

En un segundo grupo se encuentran los departamentos de Amazonas, Apurímac, Ayacucho, Huancavelica, Huánuco, Loreto, Pasco y Puno, con un rango de pobreza entre 32,9% y 36,2%, mientras que Áncash, Cusco, La Libertad, San Martín, Junín y Piura, agrupados en un tercer conglomerado, se ubican con un rango que oscila entre 21,6% y 24,6% de pobreza.

De otro lado, en un cuarto grupo, se encuentran los departamentos de Arequipa, Moquegua, Lima (región y provincia), Lambayeque, Tacna, Tumbes, Ucayali y la Provincia Constitucional del Callao, con un rango de pobreza entre 11,3% y 13,8%, y, por último, Madre de Dios e Ica con 1,8% y 4,4% de rango de pobreza, respectivamente.

<sup>3</sup> El INEI precisa, en el referido informe, que para la selección de los productos que forman parte de la canasta básica de alimentos se considera el mínimo de energía requerida por el poblador peruano que efectúa actividades de acuerdo a su sexo, edad y lugar de residencia. Los productos que forman parte de dicha canasta, tienen en cuenta lo establecido en los patrones de consumo real de los hogares del año base 2010.

Gráfico N° 2



Fuente y Elaboración: INEI - Evolución de la Pobreza Monetaria 2007-2018.

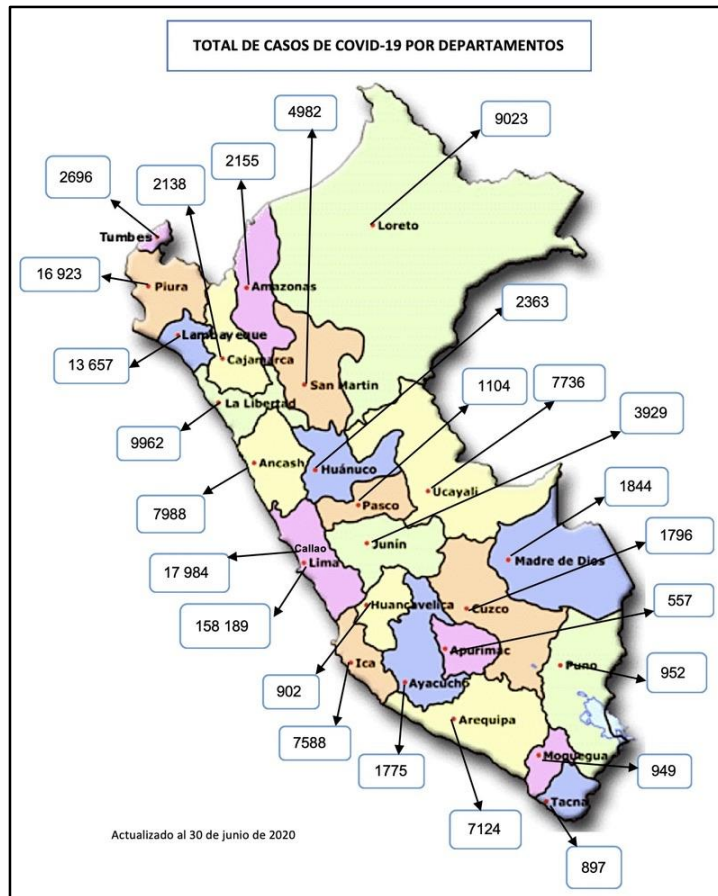
Al igual que la pobreza y la pobreza extrema que está asentada en todo el territorio nacional, la COVID- 19 se ha diseminado por los 25 departamentos<sup>4</sup> del país.

Al 30 de junio del presente, se han registrado 285.213 casos positivos a nivel nacional, siendo Lima el departamento más afectado con 158.189 personas contagiadas y la Provincia Constitucional del Callao con 17.984, no obstante, regiones como, Loreto, Ucajali, Lambayeque, Piura y Ancash, en su conjunto agrupan a más de 55.000 casos reportados, que representa un grupo considerable teniendo en cuenta su densidad poblacional.<sup>5</sup>

<sup>4</sup> Para fines administrativos - financieros, se reconoce a la provincia constitucional del Callao como la 25va región/departamento del país.

<sup>5</sup> Ministerio de Salud (30 de junio de 2020) Comunicado N° 153. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/189369-minsa-casos-confirmados-por-coronavirus-covid-19-ascienden-a-285-213-en-el-peru-comunicado-n-153>

Gráfico N° 3



Fuente: MINSA – Sala Situacional COVID-19 Perú.  
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Por ello, resulta de suma importancia que las medidas extraordinarias que viene adoptando el gobierno nacional para mitigar la afectación a la economía de los hogares, como consecuencia del aislamiento social obligatorio, coadyuven a aliviar la precariedad en la que se encuentran las familias en situación de pobreza y pobreza extrema asentadas tanto en las zonas urbanas como en las rurales del país.

### 3. Subsidios monetarios (bonos) otorgados para mitigar el impacto económico en las familias ante la medida del aislamiento social obligatorio frente a la COVID- 19

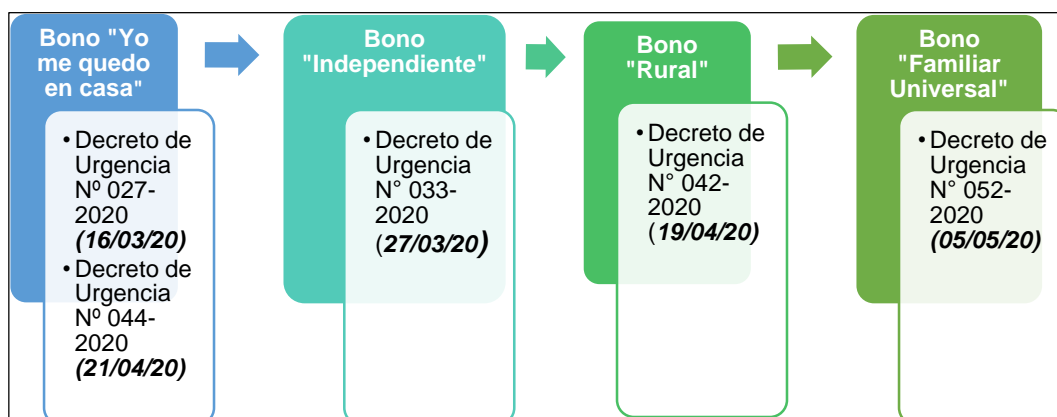
Con la declaratoria del Estado de Emergencia, como medida para reducir la propagación de la COVID-19 en nuestro país, el gobierno nacional implementó - paulatinamente- una serie de medidas para el alivio en la economía de las familias peruanas afectadas con la paralización de sus actividades económicas en este periodo de confinamiento obligatorio.

A consecuencia de la cuarentena dispuesta a nivel nacional desde el 16 de marzo y extendida hasta el 30 de junio del presente,<sup>6</sup> muchas personas han visto afectado su derecho al trabajo y se han visto obligadas a paralizar sus labores, dejando de percibir ingresos, lo que los ha puesto en una situación de mayor vulnerabilidad. En ese contexto, el presidente Martín Vizcarra, a los pocos días del inicio del periodo de aislamiento social obligatorio, anunció la entrega del bono “Yo me quedo en casa”

<sup>6</sup> Mediante Decreto Supremo N° 094-2020-PCM de fecha 23 de mayo de 2020.

dirigido a los hogares en condición de pobreza y pobreza extrema, luego se aprobó el bono a los trabajadores independientes, el bono para hogares del ámbito rural y, por último, el un bono familiar universal, con lo que se pretende asistir a más de 6.8 millones de hogares peruanos.

Gráfico N° 4



Fuente: El Peruano  
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

### 3.1. Bono “Yo me quedo en casa”

Este subsidio monetario, inicialmente, de 380 soles<sup>7</sup>, luego duplicado en su valor,<sup>8</sup> ante la extensión del periodo de confinamiento social obligatorio, fue concebido como una medida de protección económica para 2 millones 750 mil hogares en condición de pobreza o pobreza extrema de los ámbitos geográficos con mayor vulnerabilidad sanitaria frente a la COVID-19, identificadas por el Ministerio de Salud.

Si bien, este primer bono se constituyó en un esfuerzo extraordinario del Ejecutivo para proteger a quienes cuentan con menos recursos para afrontar esta pandemia, un aspecto debatible giraba en torno a que sólo estaba enfocado a favorecer al ámbito urbano, cuando los pobladores de zona rural también se vieron perjudicados ante las medidas de inmovilización, como en el caso de algunos agricultores, cuyos productos no pudieron llegar oportunamente a la urbe e inclusive perdieron su producción. Sin embargo, posteriormente, dicho aspecto fue superado, con la emisión del Bono Rural a mediados de abril.

El primer Padrón de hogares beneficiarios del Bono “Yo me quedo en casa” fue aprobado mediante Resolución Ministerial N° 062-2020-MIDIS de 18 de marzo, empero ante la ampliación de la cuarentena se generó una actualización de dicho padrón a través de la Resolución Ministerial N° 076-2020-MIDIS de 26 de abril. Para la elaboración de ambos padrones se tuvieron como criterios de calificación:

- Hogares en condición de pobreza o pobreza extrema de acuerdo al Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh).
- Hogares que se encuentren en los ámbitos geográficos con mayor vulnerabilidad sanitaria definidos por el Ministerio de Salud (MINSa).

<sup>7</sup> Subsidio aprobado mediante Decreto de Urgencia N° 027-2020 “Medidas complementarias destinadas a reforzar el Sistema de Vigilancia y Respuesta Sanitaria frente a la COVID-19 en el territorio nacional y a la reducción de su impacto en la economía peruana”.

<sup>8</sup> Mediante el Decreto de Urgencia N° 044-2020 de 21 de abril de 2020.



Al 5 de junio, se conocía que cerca al 90% de los hogares beneficiados han realizado el cobro tanto de la primera, como de la segunda armada del citado subsidio monetario.<sup>9</sup>

### 3.2. Bono Independiente

El 27 de marzo del 2020, se publicó el Decreto de Urgencia N° 033-2020 mediante el cual se aprobó un nuevo subsidio monetario que tiene por finalidad minimizar la afectación que el aislamiento social obligatorio viene produciendo en la economía, en esta oportunidad, de los hogares con bajos ingresos y que se mantienen a partir de actividades independientes.

El Bono Independiente consta del abono de 380 soles a los hogares vulnerables con trabajadores independientes, posteriormente, también duplicado en su valor, ante la extensión del periodo de confinamiento social obligatorio. Dicho subsidio ha permitido la cobertura de aproximadamente 780 mil hogares vulnerables, de trabajadores independientes, que son familias que, si bien no se encontraban en situación de pobreza antes de la cuarentena, al verse impedidos de laborar por su condición de independientes, se encontraron en situación de vulnerabilidad al no contar con recursos suficientes para su sostenibilidad y la de su familia. Además, cabe señalar que dicho grupo de trabajadores no se vio favorecido con el retiro de los fondos de la Compensación por Tiempo de Servicios o de las AFP, autorizados por el gobierno nacional en el marco de la emergencia nacional, ya que muchos de ellos por su propia condición de independientes no contaban con dichos fondos.

En ese sentido, se autorizó al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo el otorgamiento excepcional de este subsidio monetario, para ello a través de las Resoluciones Ministeriales N° 075 y 080-2020-TR, del 01 y 25 de abril, respectivamente, se aprobó y actualizó el Padrón de beneficiarios, aplicando los siguientes criterios de calificación aprobados por la Dirección General de Promoción del Empleo, a propuesta de la Dirección de Investigación Socio Económico Laboral:

- a) Hogares que figuren en el Padrón General de Hogares (PGH) del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis) con la clasificación socioeconómica de No Pobres.
- b) Hogares que se encuentren en los ámbitos geográficos con mayor vulnerabilidad sanitaria, definidos por el Ministerio de Salud (Minsa).
- c) Hogares que no sean usuarios de los programas Contigo, Juntos y Pensión 65 ni del bono “Yo me quedo en casa” del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis).
- d) Los miembros del hogar beneficiado no deben estar en las planillas del sector público o privado, según la Planilla Electrónica del MTPE, ni tener un contrato con el sector público de acuerdo con la información proporcionada por el Ministerio de Economía y Finanzas.
- e) Los miembros del hogar beneficiado deben tener ingresos menores a 1,200 soles, según la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat) y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

Sobre el Bono Independiente, se conoce que, al 27 de junio del presente, 680 mil hogares de un total de 773 mil ya han efectuado el cobro del subsidio monetario.<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Andina (05 de junio de 2020). Midis: ya suman 4.7 millones de hogares los que han cobrado su bono de S/ 760. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-midis-ya-suman-47-millones-hogares-los-que-han-cobrado-su-bono-s-760-800419.aspx>.

<sup>10</sup> Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (27 de junio de 2020) Comunicado S/N. Recuperado de: [https://twitter.com/MTPE\\_Peru/status/1276905706629799936/photo/1](https://twitter.com/MTPE_Peru/status/1276905706629799936/photo/1).

### 3.3. Bono Rural

A 33 días de la declaratoria de emergencia sanitaria a nivel nacional, por la existencia de la COVID-19, el Ejecutivo recién planteó una medida de alivio económico para que la población vulnerable del ámbito rural pueda afrontar de mejor manera esta crisis.

El Bono Rural, aprobado por el Decreto de Urgencia N° 042-2020, emitido el 19 de abril de 2020, viene a ser el otorgamiento excepcional de un subsidio monetario de S/ 760, a favor de 830 000 hogares de zonas rurales que reúnan los siguientes criterios:

- a) Hogares en condición de pobreza o pobreza extrema del ámbito rural, de acuerdo al Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh) y padrones de los organismos adscritos a programas especiales del Ministerio de Agricultura.
- b) Hogares que no hayan sido beneficiarios de los subsidios monetarios “Yo me quedo en casa” o “Independiente”.

Bajo esas condiciones se elaboró el Padrón de Beneficiarios, el mismo que fue aprobado por la Resolución Ministerial N° 079-2020-MIDIS del 29 de abril, y se habilitó la plataforma virtual para que las familias de las zonas rurales verifiquen si son beneficiarias o no del subsidio.

Asimismo, para el cobro de este bono, se continuó utilizando, principalmente, el pago a través del Sistema Financiero, es así que se habilitó 3 modalidades con diferentes entidades bancarias (Banco de la Nación (BN), BCP, Interbank, Banco del Comercio, BBVA y diversas Cajas Municipales): Depósito en cuenta, banca celular exclusiva con el Banco de la Nación, giro en ventanilla.

No obstante, al habilitarse la plataforma virtual como único medio para la verificación de beneficiarios/as y la bancarización como principal medio de pago del Bono Rural, no se tomó en consideración las limitaciones que tiene la población de las zonas rurales del país, para el acceso a servicios de internet y al sistema financiero. Solo se habilitó la modalidad de entrega directa del bono a un promedio de 140,000 hogares de las localidades más alejadas del país, a quienes se les atenderá a través de Empresas Transportadoras de Valores (ETV) según un cronograma. Sin embargo, a la actualidad se desconocen las fechas planteadas para tal finalidad.

Asimismo, para afrontar las limitaciones de acceso a internet en las zonas rurales del país, se dispuso que 375 plataformas de servicios denominadas Tambos, ubicadas en 21 departamentos, faciliten su servicio para que la población rural pueda verificar su condición de beneficiario/a en la plataforma virtual del Bono Rural. Si bien esta medida contribuye a ampliar el acceso a la plataforma virtual, no es suficiente si se toma en cuenta que en algunas localidades podría no haber Tambos o que al estar alejados no puedan llegar sin transporte.

Según información compartida por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis) en sus redes sociales,<sup>11</sup> al 5 de junio, sólo un 39.8 % de sus beneficiarios efectivizaron el cobro de este subsidio monetario.

---

<sup>11</sup>Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (05 de junio de 2020). Recuperado de: <https://twitter.com/MidisPeru/status/1268903881561571334>.

### 3.4. Bono Familiar Universal

En el día 51 de la cuarentena, se aprobó mediante el Decreto de Urgencia N° 052-2020, la emisión del Bono Universal, orientado a asistir con S/ 760 a aquellos hogares que reúnan las siguientes condiciones:

- a) Hogares en condición de pobreza y pobreza extrema de acuerdo al Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh).
- b) Hogares beneficiarios del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres (Juntos), y/o aquellos hogares con algún integrante que sea beneficiario del Programa Nacional de Asistencia Solidaria “Pensión 65” y/o aquellos hogares con algún integrante que sea beneficiario del Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza (Contigo), a cargo del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- c) Hogares cuyos integrantes no se encuentren registrados en el Aplicativo de Registro Centralizado de Planillas y de Datos del Sector Público (AIRHSP), o en la planilla privada, exceptuándose a los pensionistas y a la modalidad formativa.
- d) Hogares que no hayan recibido o no recibirán los subsidios monetarios: Bono “Yo me quedo en casa”, “Independiente” y/o “Rural”.
- e) Hogares donde ninguno de sus integrantes tenga un ingreso superior a S/ 3 000,00 (Tres mil y 00/100 soles) mensuales de acuerdo a la información proporcionada por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones y la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria.

En otro orden de ideas, pese al anuncio de publicarse el Padrón de Beneficiarios del Bono Universal para fines de abril,<sup>12</sup> recién el 14 de mayo, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) y el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), a través de las Resoluciones Ministerial N° 087-2020-TR y N° 085-2020-MIDIS, respectivamente, aprobaron los padrones de un primer grupo de hogares beneficiarios, del ámbito urbano y rural, del Bono Familiar Universal. Estimándose la cobertura de aproximada de 600 mil hogares vulnerables de la zona urbana y 250 mil del ámbito rural. De otro lado, se conoce de la próxima aprobación del segundo padrón complementario de beneficiarios, el mismo que se anunció para el 24 de junio,<sup>13</sup> no obstante a la fecha de cierre del presente informe no se había realizado.

Asimismo, para el cobro del Bono Universal, se tuvo en cuenta el uso de diversos canales de atención de diversas entidades bancarias (depósito en cuenta del Banco de la Nación, billetera Tunki de Interbank, banca por celular del Banco de la Nación y giro en ventanilla del banco que se le asigne), así como mediante las empresas transportadoras de valores (ETV). No obstante, sobre esta última modalidad se desconoce el cronograma de reparto, pese al anuncio de su publicación a través de la página web: <https://bonouniversalfamiliar.pe/> para el lunes 25 de mayo.

## 4. Principales dificultades en el otorgamiento de los subsidios monetarios (bonos)

De la revisión de los casos recibidos en la Defensoría del Pueblo y el seguimiento realizado a la regulación de los subsidios monetarios otorgados por el gobierno, en el marco de la declaratoria de Emergencia Nacional frente a la COVID-19, se ha

<sup>12</sup>TV Perú Noticias, (26 de abril de 2020). Bono Familiar Universal: esta semana se tendrá padrón completo y habrá cronograma de pago. Recuperado de <https://www.typeru.gob.pe/noticias/nacionales/bono-familiar-universal-esta-semana-se-tendra-padron-completo-y-habra-cronograma-de-pago>.

<sup>13</sup>El Comercio (27 de junio de 2020). Recuperado de <https://mag.elcomercio.pe/respuestas/bono-universal-760-soles-link-consulta-dni-web-midis-yo-me-quedo-en-casa-nnda-nrrt-noticia/>.

observado una serie de dificultades en la implementación de los 4 subsidios monetarios adoptados en esta pandemia, que ha impedido la atención oportuna a las familias peruanas en situación de mayor vulnerabilidad, por sus precarias condiciones económicas, a los impactos de la COVID-19, entre ellos:

#### **4.1. Problemas vinculados con el padrón de beneficiarios**

Respecto a los padrones de beneficiarios de los distintos subsidios monetarios podemos advertir las siguientes observaciones:

##### **a) Información desactualizada del Padrón General de Hogares**

Los cuatros (4) subsidios monetarios otorgados por el gobierno nacional (Bono “Yo me quedo en casa”, Bono “Independiente”, Bono “Rural” y el Bono “Universal Familiar”) han tenido al Padrón General de Hogares (PGH) como la principal fuente de información para identificar a los beneficiarios/as. Sin embargo, esta base de datos administrada por el Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh) al no estar actualizada, ha generado múltiples dificultades para focalizar adecuadamente la asistencia social prevista en esta crisis sanitaria.

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, a través de la Dirección de Operaciones de la Dirección General de Focalización, tiene a su cargo la operatividad del Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh) que, a su vez, genera y administra el Padrón General de Hogares (PGH),<sup>14</sup> que almacena información de los hogares y sus integrantes, así como la composición del hogar y su clasificación socioeconómica.

El Sisfoh fue creado con el fin de brindar información socioeconómica a los programas sociales para que identifiquen y seleccionen a sus usuarios y usuarias.<sup>15</sup> Este sistema tiene a cargo el proceso de determinación de la clasificación socioeconómica (CSE), el mismo que es requerido para acceder a las intervenciones públicas focalizadas como Pensión 65, Juntos, Contigo, Beca 18 y el SIS, entre otros. Asimismo, esta clasificación puede ser: pobre extremo, pobre o no pobre.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> La Directiva N° 001-2020-MIDIS, Directiva que regula la operatividad del Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh), aprobada por Resolución Ministerial N° 032-2020-MIDIS de 8 de febrero de 2020 (Directiva vigente), señala: “4.2 Dirección de Operaciones de Focalización (DOF). - Como dirección de línea tiene a su cargo la operatividad del Sisfoh, y para el cumplimiento de la presente directiva tiene las siguientes responsabilidades:

a. Generar y administrar la información del PGH bajo estándares de calidad, seguridad y confidencialidad.”

“5.1 Definiciones

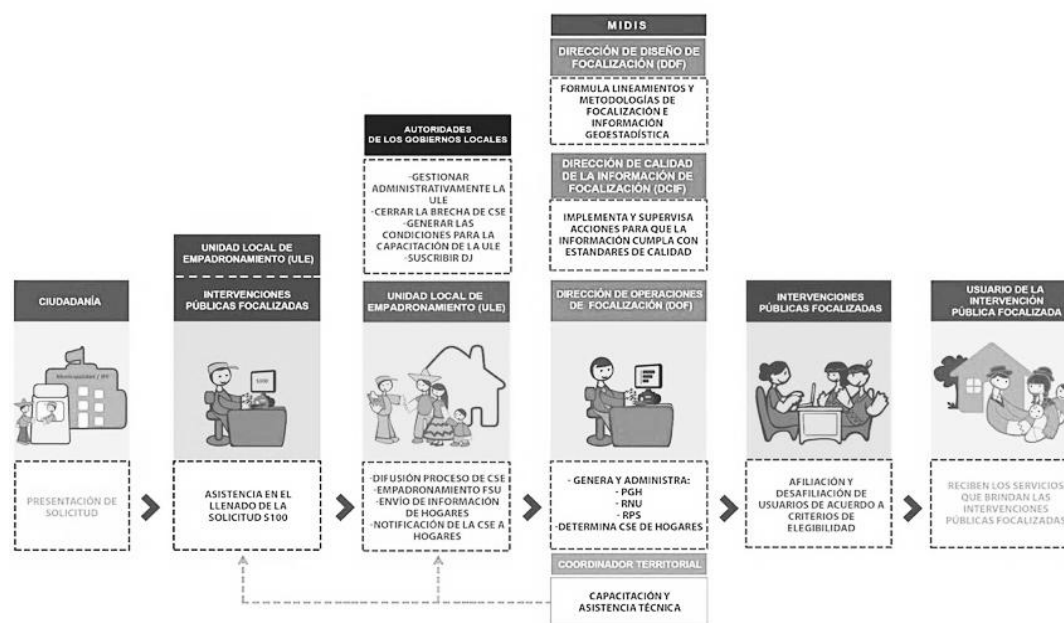
(...)

m) Padrón General de Hogares (PGH). - Es una base de datos de hogares y sus integrantes que incluye la composición del hogar, la identidad de sus integrantes y su clasificación socioeconómica.”

El Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh), en un principio estuvo a cargo de la Presidencia del Consejo de Ministros. Posteriormente, en el 2005, pasó bajo la dirección del Ministerio de Economía y Finanzas. Con la creación del Midis en el 2012, este sistema es transferido a dicho Ministerio, quien hasta la actualidad ejerce su rectoría.

<sup>16</sup> De acuerdo a lo señalado en el numeral 6.1.5. de la Directiva N° 001-2020-MIDIS.

## ACTORES DEL SISTEMA DE FOCALIZACIÓN DE HOGARES



Elaboración y Fuente: MIDIS - SISFOH.

En la actualidad, la clasificación socioeconómica del Sisfoh se sustenta en la información procedente del Empadronamiento Distrital de Población y Vivienda 2012 – 2013 “Barrido Censal”, realizado por el INEI.<sup>17</sup> Asimismo, dicho sistema cuenta con información proveniente de las evaluaciones que realizan las Unidades Locales de Empadronamiento (ULE), a cargo de las municipalidades.

Mediante la Resolución Ministerial N° 328-2018-MIDIS se amplió, hasta el 30 de junio, la vigencia de la clasificación socioeconómica cuya información fue recogida por el INEI. Asimismo, mediante la Resolución Ministerial N° 016-2019-MIDIS también se amplió, hasta la misma fecha, la vigencia de la clasificación socioeconómica vencida en el 2018 y 2019, cuya información fue recabada por fuentes distintas al INEI.

Finalmente, respecto a la actualización de la información contenida en el Sisfoh y la vigencia de la clasificación económica, la Directiva N° 001-2020-MIDIS<sup>18</sup> (numeral 6.3) dispuso que la clasificación socioeconómica del hogar tiene una vigencia de cuatro (04) años para los hogares del ámbito urbano, seis (06) años para hogares en el ámbito rural y ocho (08) años para hogares que forman parte de los Pueblos Indígenas de la Amazonía Peruana reconocidos por el Ministerio de Cultura.

En ese sentido, la clasificación socioeconómica (CSE) que, actualmente, contiene el Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh), en muchos casos, está desfasada y no refleja realmente la situación socioeconómica de las personas registradas, más aún teniendo en cuenta que el nivel socioeconómico de una familia puede variar con el transcurrir del tiempo.

Por ello, los padrones de beneficiarios/as de los 4 subsidios monetarios extraordinarios pusieron en evidencia la falta de actualización del Sisfoh. Es así que la Defensoría del Pueblo, en el marco de sus competencias constitucionales, recibió quejas y petitorios por deficiencias en el padrón de beneficiarios del Bono “Yo me quedo en casa”, como aquellos referidos a la inclusión de personas fallecidas cuyos familiares requerían el cambio de beneficiario para poder efectuar el cobro del bono (25 casos) o familias que

<sup>17</sup>Resolución Ministerial N° 328-2018-MIDIS.

<sup>18</sup>Aprobada por Resolución Ministerial N° 032-2020-MIDIS del 8 de febrero del 2020.

en la actualidad residen en otras regiones y no podían cobrar el bono en la agencia que les fue asignada tomando en cuenta su domicilio anterior (7 casos) o personas que actualmente residen en el extranjero y requerían que otro integrante de su familia cobre el bono (10 casos). Asimismo, por diversos medios de comunicación se difundió el caso de un alcalde distrital<sup>19</sup> y hasta la cónyuge de un parlamentario<sup>20</sup> como beneficiarios de este subsidio.

De esta manera se puede advertir que, en algunos casos, los bonos han favorecido a ciudadanos/as que ya no se encuentran en condición de pobreza o, de lo contrario ha dejado de beneficiar a hogares cuya situación ha variado (reclusión, enfermedad, migración, albergados). Además, esta data no actualizada, ha generado desaciertos y retraso para concretizar el cobro del subsidio en muchas familias, cuando la finalidad del bono era brindar una asistencia oportuna a los hogares más vulnerables frente a esta pandemia.

Por ello, mediante Oficio de fecha 28 de marzo del 2020, enviado por correo electrónico al Viceministerio de Prestaciones Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, se recomendó, entre otros aspectos, adoptar las medidas correspondientes para revisar y depurar el padrón de beneficiarios, y así garantizar que los subsidios cumplan con su finalidad, que es contribuir a aliviar la situación de los hogares que se ven más afectados en el actual contexto.

Asimismo, consideramos que queda pendiente la urgente modificación de la regulación sobre el Sistema Nacional de Focalización de Hogares para garantizar un adecuado registro de información en el Padrón General de Hogares y asegurar su actualización, de manera que cumpla con la finalidad de constituirse en la base de información que sustenta las políticas nacionales en materia de desarrollo e inclusión social en nuestro país.

#### **b) Riesgo de corrupción en el Padrón General de Hogares**

En el marco de la labor de supervisión de la Defensoría del Pueblo, se tomó conocimiento de 10 casos de servidores públicos de las municipalidades distritales de Pallasca (Ancash), Ascención (Huancavelica), Víctor Larco Herrera (La Libertad), Chancaque (Piura) y Gregorio Albarracín (Tacna), así como de las municipalidades provinciales de Azángaro y Melgar-Ayaviri (Puno) y Tumbes (Tumbes), que habrían sido beneficiados con el Bono “Yo me quedo en casa”, otorgado a hogares en condición de pobreza o pobreza extrema, seleccionados de acuerdo a la información del Sisfoh, mientras que algunos servidores que laboran en la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora (La Libertad) habrían resultado favorecidos con el Bono “Independiente”.

Asimismo, en algunos de los casos se advirtió que se trataba de autoridades locales o de los responsables de las Unidades Locales de Empadronamiento designados por las autoridades municipales o de trabajadores de las referidas unidades.

Sin perjuicio de haber instado a los Alcaldes a iniciar las investigaciones correspondientes para determinar si en el proceso de determinación de la Clasificación Socioeconómica (CSE) de los trabajadores beneficiarios del bono en mención se

---

<sup>19</sup>La República (23 de marzo de 2020). Alcalde de Chanchamayo figura como beneficiario del bono de 380 soles. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/2020/03/23/bono-de-380-soles-alcalde-de-chanchamayo-figura-como-beneficiario-eduard-marino-mdga/>

<sup>20</sup>RPP Noticias (23 de marzo de 2020). Congresista de Frepap reveló que su esposa fue incluida en el padrón de beneficiarios del bono de S/380. Recuperado de <https://rpp.pe/politica/congreso/coronavirus-en-peru-bono-de-380-soles-congresista-de-frepap-revelo-que-su-esposa-fue-incluida-en-el-padrón-de-beneficiarios-del-bono-de-s-380-noticia-1253492>

incurrió en alguna irregularidad, y de ser así, identificar a los presuntos responsables e imponer las sanciones correspondientes, la Defensoría del Pueblo realizó una revisión a la normativa sobre el Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh),<sup>21</sup> a partir de la que se advirtió algunos riesgos de corrupción vinculados al empadronamiento, en los siguientes supuestos:

- **Empadronamiento de trabajadores de las municipalidades y sus familiares**

De acuerdo a la directiva vigente, que regula la Operatividad del Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh), las Unidades Locales de Empadronamiento (ULE) de los gobiernos locales, son los encargados de atender las solicitudes de clasificación socioeconómica de la ciudadanía, recoger la información de los hogares y registrar la misma en el respectivo sistema informático.<sup>22</sup> Dicha información, a su vez, es revisada por la Dirección de Operaciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social para la determinación de la clasificación socioeconómica y su posterior incorporación en el Padrón General de Hogares.<sup>23</sup>

Sin embargo, el citado procedimiento, no ha contemplado un procedimiento especial para el caso de solicitudes de clasificación socioeconómica provenientes de trabajadores de las propias municipalidades, así como de sus familiares. Ello, tomando en cuenta que los trabajadores de los gobiernos locales se encuentran en una posición y condición distinta del resto de ciudadanos, al laborar para la entidad responsable de realizar la clasificación socioeconómica de sus hogares, lo cual constituye un riesgo de corrupción.

- **Empadronamiento del responsable y los trabajadores de las Unidades Locales de Empadronamiento (ULE) y sus familiares**

Como se ha mencionado, las Unidades Locales de Empadronamiento (ULE) de los gobiernos locales, son los responsables de atender las solicitudes de clasificación socioeconómica de la ciudadanía, recoger la información de los hogares a través de visitas y registrar la misma en el respectivo sistema informático.<sup>24</sup>

Si bien todo hogar tiene derecho a solicitar su clasificación socioeconómica y esa posibilidad no excluye a los propios empadronadores o sus familiares, resulta incompatible que la atención de las solicitudes de clasificación socioeconómica de los hogares de los responsables de las ULE o de sus trabajadores esté a cargo de ellos mismos. Esta incompatibilidad alcanza también las solicitudes de familiares de los responsables de las ULE y de sus trabajadores.

Esta situación además de constituir un riesgo de corrupción durante el proceso de aplicación de los instrumentos de recojo de datos, configura una situación de conflicto de interés<sup>25</sup> y afecta el deber de neutralidad<sup>26</sup> y el principio de imparcialidad<sup>27</sup> en el desarrollo del referido proceso administrativo.

---

<sup>21</sup> Directiva N° 070-2017-MIDIS, Directiva que regula la operatividad del Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh), aprobada por Resolución Ministerial N° 070-2017-MIDIS de 2 de mayo del 2017.

<sup>22</sup> La Directiva N° 001-2020-MIDIS en mención, señala:

4.4 Unidad Local de Empadronamiento (ULE) de los Gobiernos Locales. - Para el cumplimiento de la presente directiva, tiene las siguientes responsabilidades:

(...)

d. Planificar, ejecutar y conducir operativamente el recojo de la información del hogar a través de la aplicación de los instrumentos de recojo de datos.

e. Registrar en el sistema informático la información contenida en los instrumentos de recojo de datos aplicados al hogar, conforme a las pautas brindadas por la DOF

<sup>23</sup> Numeral 6.1.3 de la Directiva vigente.

<sup>24</sup> Numerales 6.1.1 y 6.1.2 de la Directiva vigente.

<sup>25</sup> La Ley del Código de Ética de la Función Pública, Ley N° 27815, señala:

- **Empadronados que asumen funciones como Gobernadores Regionales, Alcaldes y Regidores**

Otro supuesto no contemplado en la directiva que regula la Operatividad del Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh) es el caso de aquellas personas que asumen funciones como gobernadores regionales, alcaldes y regidores, estando vigente su Clasificación Socioeconómica en el Padrón General de Hogares (PGH) como “pobres” o “pobres extremos”.<sup>28</sup>

En este caso, la condición de gobernadores regionales, alcaldes y regidores resulta incompatible con su inclusión como beneficiario de un subsidio monetario, Ello, en razón a la naturaleza de las labores que desempeñan al encontrarse al servicio de la Nación, lo cual resulta contraproducente con el acceso a la ayuda social que el Estado brinda a la población vulnerable.

En ese sentido, para mitigar los riesgos de corrupción en los supuestos antes señalados, es necesario establecer un procedimiento específico para el caso de solicitudes de clasificación socioeconómica provenientes de trabajadores de las municipalidades provinciales y distritales, así como de los propios responsables de las Unidades de Empadronamiento Local y sus familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, con la finalidad de garantizar que el referido proceso se realice de forma íntegra, imparcial y objetiva.

Asimismo, es importante adoptar como medida complementaria, disponer que la Dirección de Operaciones dependiente de la Dirección General de Focalización e Información Social, y responsable de determinar y certificar la clasificación socioeconómica de los hogares,<sup>29</sup> realice de forma periódica un contraste del Padrón General de Hogares con el Registro de Empadronadores de las Unidades Locales de Empadronamiento (ULE) de las municipalidades, a fin de asegurarse que ellos y sus familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad hayan seguido el procedimiento específico planteado en el punto anterior respecto del proceso de clasificación socioeconómica.<sup>30</sup>

“Artículo 8.- Prohibiciones Éticas de la Función Pública

El servidor público está prohibido de:

1. Mantener Intereses de Conflicto

Mantener relaciones o de aceptar situaciones en cuyo contexto sus intereses personales, laborales, económicos o financieros pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes y funciones a su cargo.”

<sup>26</sup> La Ley del Código de Ética de la Función Pública, Ley N° 27815, señala:

“Artículo 7.- Deberes de la Función Pública

El servidor público tiene los siguientes deberes:

1. Neutralidad

Debe actuar con absoluta imparcialidad política, económica o de cualquier otra índole en el desempeño de sus funciones demostrando independencia a sus vinculaciones con personas, partidos políticos o instituciones.”

<sup>27</sup> El T.U.O de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2019-JUS, señala:

“Título Preliminar (..)

Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

1.5. Principio de imparcialidad. - Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.”

<sup>28</sup> De acuerdo a lo señalado en el numeral 6.1.5. de la Directiva que regula la operatividad del Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh), Directiva N° 001-2020-MIDIS el nivel socioeconómico asignado al hogar puede ser i) pobre extremo; ii) pobre; y iii) no pobre.

<sup>29</sup> Conforme se establece en los literales a) y b) del artículo 75° del ROF del Midis, aprobado por Resolución Ministerial N° 046-2020 de 26 de febrero del 2010.

<sup>30</sup> La Directiva que regula la operatividad del Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh), Directiva N° 001-2020-MIDIS, señala:

“7.7 Control de calidad de la información: Es realizada por la DCIF y la DOS en el marco de sus funciones de manera continua y transversal en el proceso de determinación de CSE, a través del establecimiento y la adopción de medidas para garantizar que la presentación del Formato S100, aplicativo de FSU, registro de información de los instrumentos de recojo de datos y almacenamiento de información en el PGH se lleven a cabo de forma correcta y veraz.”



En el caso de gobernadores regionales, alcaldes y regidores, es necesario que el Sistema de Focalización de Hogares pueda regular este supuesto para que los referidos funcionarios no accedan a beneficios del Estado en tanto ejerzan la función pública, sin perjuicio que al término de su función, puedan solicitar la actualización de sus datos en el padrón, lo que puede tener como consecuencia el cambio de su clasificación socioeconómica, en caso corresponda.<sup>31</sup>

#### 4.2. Dificultades identificadas en el Bono “Yo me quedo en casa”

La entrega del Bono “Yo me quedo en casa” a hogares en situación de vulnerabilidad se inició en el octavo día del Estado de Emergencia Nacional, es decir el 23 de marzo de 2020, trayendo consigo una serie de problemas operativos para hacer efectivo el cobro del mismo.

En el marco de nuestras facultades constitucionales, la Defensoría del Pueblo, a nivel nacional, recibió diversas consultas y petitorios de personas beneficiadas y no beneficiadas con el citado bono, las cuales fueron puestas en conocimiento de la Dirección General de Focalización e Información Social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y, a partir del 01 de mayo del 2020, con la Dirección Ejecutiva del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más pobres (Juntos) de dicho ministerio.

Al respecto, entre el 1 de abril y el 30 de junio del 2020, la Defensoría del Pueblo recibió un total de 1 mil 073 petitorios respecto del Bono Yo me quedo en casa para hogares vulnerables, de los cuales solo 241 han sido solucionados, conforme se visualiza en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 1**

| <b>N° total de pedidos de intervención recibidos</b> | <b>N° de pedidos de intervención resueltos<sup>32</sup></b> | <b>N° de pedidos de intervención pendientes de resolver</b> |
|--|---|---|
| 1073   | 241   | 832   |

Elaboración y Fuente: Defensoría del Pueblo

Los petitorios recibidos se presentaron en 20 departamentos del país, en el departamento de La Libertad se registró el mayor número de casos, con 400, seguido de Ucayali, San Martín y Lima, con 202, 138 y 115 casos, respectivamente, conforme se observa a continuación:

<sup>31</sup>Ello, tomando como referente normativo lo señalado en el numeral 7.2, de la Directiva N° 001-2020-MIDIS “La DOF actualiza los datos de los hogares que conforman el PGH mediante el uso de BDA, de acuerdo a las disposiciones de la DGFO establezca. La actualización de los datos de los hogares, puede tener como consecuencia el cambio de la CSE.”

<sup>32</sup>Entiéndase como casos resueltos, aquellos que encontraron una solución satisfactoria a su pedido a través de la intervención de la Defensoría del Pueblo ante el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Cuadro N° 2

| Departamento | N° de pedidos de intervención recibidos | N° de pedidos de intervención resueltos |
|--------------|---|---|
| Ancash       | 27                                      | 10                                      |
| Amazonas     | 1                                       | 0                                       |
| Apurímac     | 5                                       | 0                                       |
| Arequipa     | 1                                       | 1                                       |
| Cajamarca    | 32                                      | 7                                       |
| Callao       | 6                                       | 5                                       |
| Cusco        | 25                                      | 0                                       |
| Huánuco      | 1                                       | 0                                       |
| Ica          | 8                                       | 3                                       |
| La Libertad  | 400                                     | 157                                     |
| Lambayeque   | 37                                      | 3                                       |
| Lima         | 115                                     | 9                                       |
| Loreto       | 5                                       | 3                                       |
| Moquegua     | 28                                      | 6                                       |
| Pasco        | 24                                      | 0                                       |
| Piura        | 8                                       | 3                                       |
| Puno         | 1                                       | 1                                       |
| San Martín   | 142                                     | 22                                      |
| Tacna        | 5                                       | 1                                       |
| Ucayali      | 202                                     | 10                                      |
| <b>TOTAL</b> | <b>1073</b>                             | <b>241</b>                              |

Elaboración y Fuente: Defensoría del Pueblo

Con relación a la tipología de los 1 mil 073 casos recibidos, estos estuvieron referidos a los siguientes aspectos:

Cuadro N° 3

| Tipología   | N° de pedidos de intervención recibidos | N° de pedidos de intervención resueltos |
|---|---|---|
| Beneficiario/a fallecido  | 25                                      | 5                                       |
| Beneficiario/a en el extranjero   | 10                                      | 0                                       |
| Cobro en agencias bancarias alejadas de sus domicilios  | 7                                       | 2                                       |
| Beneficiario/a privado de su libertad que no podía cobrar   | 429                                     | 1                                       |
| Beneficiario/a en albergue o Centros de Atención para Personas Adultas Mayores, que no podía cobrar         | 5                                       | 5                                       |
| Beneficiario/a en grave estado de salud que no podía cobrar   | 10                                      | 4                                       |
| Beneficiario/a en espera de fecha, turno y/o lugar de cobro   | 431                                     | 185                                     |
| Beneficiario/a retirado del padrón  | 57                                      | 21                                      |
| Personas no consideradas como beneficiarias del bono Yo me quedo en Casa, a pesar de encontrarse en pobreza | 57                                      | 10                                      |
| Otros   | 42                                      | 8                                       |

Elaboración y Fuente: Defensoría del Pueblo

Conforme se puede observar en el Cuadro N° 3, del total de los 1 mil 073 pedidos recibidos por la Defensoría del Pueblo, el mayor número de casos estuvo relacionado a la espera de fecha, turno y/o lugar de cobro, con 431 casos, de los cuales 246 aún se encuentran a la espera de poder hacer efectivo el subsidio. Cabe indicar que, para la atención de los casos recibidos por la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, se

estableció una canal de comunicación con personal de la Dirección General de Focalización e Información Social y el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres (Juntos), del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, a quienes se les remitió por correo los casos en la medida que eran recibidos. Sin embargo, al cierre del presente informe, solo fueron resueltos el 22% de los casos recibidos.

Conforme al Cuadro N° 3, los pedidos de intervención recibidos por nuestra institución estuvieron referidos a los siguientes hechos:

- **Beneficiarios/as fallecidas o residentes en el extranjero**

Como se ha indicado en los puntos precedentes del estudio, el padrón del Bono Yo Me Quedo en Casa, puso en evidencia la desactualización del Padrón General de Hogares (PGH), así como la falta de un adecuado cruce con otros sistemas que administra el Estado como el del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la (Reniec). Al respecto, se registraron casos de beneficiarios del bono que habían fallecido, por lo que un familiar miembro del hogar beneficiado tuvo que enviar el Acta de Defunción de la persona fallecida al correo [consultas@midis.gob.pe](mailto:consultas@midis.gob.pe) para iniciar la reasignación del bono a otro miembro del hogar.

Los 25 casos reportados por beneficiarios fallecidos, fueron puesto de conocimiento al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, teniendo como resultado que cinco (5) de ellos fueron dados de baja por tratarse de hogares unifamiliares. Respecto a los restantes, a la fecha de cierre del presente informe, continúan en espera de la reasignación del subsidio monetario.

Asimismo, se registró el caso de diez (10) hogares cuyo beneficiario del bono se encontraba en el extranjero, teniendo que ingresar su caso a [consultas@midis.gob.pe](mailto:consultas@midis.gob.pe), para la reasignación del bono a otro miembro del hogar. No obstante, a pesar que los familiares habrían cumplido con dicho trámite, a la fecha no se ha reasignado el bono a otro miembro del hogar.

- **Cobro en agencias bancarias alejadas de sus domicilios**

Una de las dificultades para hacer efectivo el cobro del bono fue la asignación de agencias bancarias ubicadas en una localidad distinta a la dirección del beneficiario/a. Asimismo, se presentaron casos de ciudadanos/as que por razones de trabajo u otra situación temporal, se encontraban en un lugar distinto a su domicilio habitual o que habían cambiado su domicilio, pero no realizaron el cambio en su documento de identidad.

La atención al cambio de lugar de cobro fue dándose de manera progresiva, a partir del 1 de abril se estableció que las familias beneficiarias de Lima y Callao que no cobraron por encontrarse distantes de la agencia bancaria asignada, podrían recibir el bono en cualquier agencia del mismo banco a nivel nacional, sumándose a esta red el Banco Interbank. Esta medida se extendió a nivel nacional, recién a partir del 13 de abril.

Sin embargo, para la segunda entrega del bono, que se inició el 30 de abril, se volvieron a presentar dificultades con la asignación de agencias bancarias lejanas al domicilio de las personas beneficiarias, como en el caso de 3 ciudadanos de los centros poblados de Quinvirí y Camanti, departamento de Cusco, a quienes se les asignó la modalidad de pago en agencia bancaria BCP, encontrándose la agencia más cercana a más de 4 horas de distancia, por lo que solicitan el cambio de modalidad de pago para que puedan hacer efectivo el bono en un cajero o agente Multired.

En el mismo sentido, recibimos la preocupación de autoridades locales con respecto a los 236 beneficiarios/as del distrito de Napo de la región Loreto y 106 beneficiarios/as del distrito de Iparía de la región Ucayali, debido a que las agencias bancarias asignadas para el cobro del bono, se encuentran a más de 6 horas de viaje por vía fluvial. Similar situación se presentó con los ciudadanos/as del Distrito de Yavarí de la región Loreto, que se ubica en la zona de Frontera Brasil - Colombia. Al respecto, la Subprefecta del Distrito de Iparía nos ha informado que, en coordinación con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, se ha dispuesto el traslado a la zona a través de las Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS) Aéreas, para la entrega del bono, que se efectuará recién el 10 y 11 de julio.

- **Personas privadas de la libertad o en Centros de Atención de Personas Adultas Mayores o en mal estado de salud**

La Defensoría del Pueblo registró 429 casos de personas reclusas en establecimientos penitenciarios incluida en el padrón como beneficiarias del subsidio monetario para su hogar. Entre estos se reportaron casos de internas/os de 16 Establecimientos Penitenciarios a nivel nacional, como son los Penales de Jauja (Junín), Chiclayo (Lambayeque), Río Seco de Piura y el Penal de Mujeres de Sullana (Piura), Samegua (Moquegua), Cochamarca (Pasco), Abancay, Lampa (Puno), San Rafael de Jaén y San Ignacio (Cajamarca), Cambio Puente de Chimbote (Ancash), Chachapoyas (Amazonas), Tarapoto y Sananguillo (San Martín), Pucallpa (Ucayali) y el Penal de Mujeres de Chorrillos (Lima)

Asimismo, los directores de los establecimientos penitenciarios de Pampas de Sananguillo (San Martín), Cochamarca (Pasco) y del E.P. de Mujeres Chorrillos (Lima), nos informaron que habían remitido al correo electrónico del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, la relación de internos beneficiados del bono para su reasignación.

En estos casos, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social dispuso que se envíe al correo [consultas@midis.gob.pe](mailto:consultas@midis.gob.pe), el documento que certifique la situación de prisión. Sin embargo, este procedimiento para la mayoría de los internos resultó complejo, ya que muchos de ellos no tenían contacto con sus familiares.

De los 429 casos registrados, solo en uno (1) de ellos pudo hacer efectivo el cobro del subsidio monetario, al haber obtenido su libertad, mientras que las 428 personas restantes han sido retiradas del padrón de beneficiarios hace algunas semanas, habiéndonos informado la Unidad de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres (Juntos), que se realizará reasignación a un familiar de su hogar o se dará la baja definitiva si se trata de un hogar unifamiliar.

Al respecto, cabe señalar que las personas que componen un hogar unifamiliar<sup>33</sup> y se encuentran en situación de prisión, también han sido afectadas con la declaratoria de Emergencia Sanitaria, debido a la paralización de los talleres productivos que les generaban ingresos económicos para su subsistencia dentro del penal, como la compra de vestimenta, productos de limpieza e higiene personal, medicinas, entre otros, por lo que deberían ser consideradas en la entrega del subsidio monetario.

Por otro lado, en la supervisión que realizó la Defensoría del Pueblo a algunos albergues o Centros de Atención Residencial para Adultos Mayores (CARPAM) durante el Estado de Emergencia Sanitaria, se tomó conocimiento del caso de algunas

---

<sup>33</sup>El reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Focalización, aprobado por el Decreto Supremo N° 001-2020-MIDIS, define al hogar como el conjunto de personas que, estando o no vinculadas por lazos de parentesco, ocupan una misma vivienda o local como casa-habitación y cubren sus necesidades básicas a partir de un presupuesto común (artículo 2).

personas adultas mayores que se encontraban delicadas de salud, por lo tanto, impedidas de movilizarse para el cobro del subsidio monetario, como en el caso de (5) ciudadanos beneficiarios que se encontraban en los Albergues Casa de Reposo Misioneros de Amor y Mi Hogar es tu Hogar, casos que fueron puestos en conocimiento del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Sin embargo, de acuerdo a lo informado por los Directores de los Albergues referidos, se tomó conocimiento que en 4 casos los beneficiarios efectuaron el cobro del bono personalmente, con apoyo de sus familiares o del personal del albergue, y solo en 1 caso, se efectuó la reasignación del bono a un familiar.

Asimismo, se registraron 10 casos de beneficiarios del Bono “Yo me quedo en casa” que, por encontrarse en muy delicado estado de salud, estaban impedidos de movilizarse para cobrar el subsidio monetario, por lo que requerían que otro miembro del hogar puedan cobrarlo. En estos casos, se tuvo que disponer que los familiares envíen al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis), el documento que acredite el grave estado de salud.

A pesar de existir una necesidad absoluta de estos hogares que incurren en gastos adicionales para hacerle frente a la enfermedad de uno de los integrantes de su familia, solo en dos (2) casos se efectuó la reasignación del bono, en otros 2 casos, los beneficiarios cobraron el bono personalmente, exponiendo su salud por la necesidad de cubrir sus gastos básicos y, a la fecha de cierre del presente informe, 6 casos se encuentran pendientes de reasignación de un familiar.

Asimismo, en 3 de los casos recibidos, se estaría evaluando dar de baja a estos beneficiarios, debido a que se tratan de hogares unifamiliares o compuestos por menores de edad y no cuentan con otro integrante de su hogar apto para la reasignación del bono, según lo informado por el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres (Juntos).

- **Beneficiario/a en espera de fecha, turno y/o lugar de cobro**

Se recibió 431 pedidos de intervención de personas beneficiarias que se encontraban en situación de espera de fecha, turno y/o lugar para la entrega del subsidio monetario, de los cuales – a la fecha – solo 185 personas han hecho efectivo el cobro del bono.

Gran parte de los casos se reportaron en los departamentos de La Libertad, con 346 casos, seguido de Ucayali con 44 casos, Lambayeque con 15, Cajamarca con 6, Moquegua y Lima con 4 casos en cada departamento, Ancash y San Martín con 3 casos, Loreto y Piura con 2 casos, y, Arequipa y Tacna con un (1) caso en cada uno.

- **Beneficiarios retirados del padrón y personas no beneficiarias del bono**

La Defensoría del Pueblo también recibió 57 pedidos de intervención de personas que, inicialmente, figuraban como beneficiarios del bono, pero luego fueron retirados del padrón sin mediar explicación alguna. De acuerdo a lo informado por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 21 ya realizaron el cobro y 36 se encuentran pendientes de respuesta.

Finalmente, nuestra institución recibió el pedido de 57 ciudadanos/as que no fueron considerados en el Padrón de Beneficiarios del Bono “Yo me quedo en casa”, a pesar que afirmaban encontrarse en situación de pobreza extrema. De estos casos, solo 10 fueron, posteriormente beneficiados con el Bono Familiar Universal y uno (1) con el Bono Independiente.

### **4.3. Dificultades identificadas en el Bono Rural**

Al 30 de junio, nuestra institución recibió 59 pedidos de información de ciudadanos/as que tenía dificultades para el cobro del Bono Rural, referidos, principalmente, a dificultades de la población para efectuar el cobro de sus respectivos bonos, como en los siguientes supuestos.

- **Dificultades con la modalidad de pago por Banca Celular**

Una de las modalidades de entrega del Bono Rural fue la Banca Celular, implementada para que los hogares beneficiados puedan retirar sus bonos en cajeros o agentes Multired del Banco de la Nación, previo registro de sus datos, entre ellos un número de celular, en la plataforma virtual <https://bonorural.pe/#/>.

No obstante, 40 ciudadanos/as beneficiarios de este bono señalan no haber recibido en el número de celular registrado, su clave o código de retiro del subsidio monetario, encontrándose en esta situación hace más de un mes.

Por otro lado, el líder de la Comunidad San Juan de Sinchicuy nos manifestó su preocupación respecto al caso de 5 miembros de su comunidad beneficiarias del Bono Rural con la modalidad de pago por Banca Celular, sin embargo, la comunidad solo cuenta con un equipo móvil y se encuentra a tres horas de distancia de un lugar con acceso a internet.

- **Entrega del bono a través de Empresas Transportadoras de Valores**

Recién con la implementación del Bono Rural, se consideró la modalidad de pago a “domicilio” a través de Empresas Transportadoras de Valores (ETV), no obstante, sólo un grupo menor de beneficiarios que no superarían los 140 mil hogares se beneficiarán con dicha medida, además, se han presentado problemas en cuanto a la implementación de esta modalidad de pago, sobre todo, por la lejanía de las zonas rurales.

Así, por ejemplo, 71 pobladores de las comunidades de Saawintsa, Chingozales, Valencia, Suwa, Supayaku, Nuevo Kunchin y Datem del distrito de Huarango, provincia de San Ignacio, departamento de Cajamarca, vienen solicitando que la ETV se establezca en la Comunidad Central de Supayaku, debido a que según el cronograma de pago, se estaría efectuando el pago a través de una ETV que se asentará en una comunidad del distrito de Huarango, a donde llegarían luego de muchas horas de camino, pues no hay empresas de transportes que realicen esa ruta.

También se han presentado problemas de inconsistencias en la distribución del pago mediante las ETV, como en el caso de los pobladores de los Centros Poblados de Huangamarca y El Tambo de la provincia de Bambamarca, departamento de Cajamarca, donde a los pobladores del Centro Poblado El Tambo se les ha programado la entrega del bono en el Centro Poblado Huangamarca y viceversa.

Finalmente, al igual que en el Bono “Yo me quedo en casa”, la necesidad del cambio de lugar de pago, fue una dificultad. Al respecto, nuestra institución recibió el pedido de intervención de 10 personas que no pueden recibir el bono debido a que se encuentran en un lugar distinto a su domicilio habitual, donde la Empresa Transportadora de Valores (ETV) realizará el pago.

Todos estos casos evidencian la falta de acceso a internet y a servicios bancarios en las zonas rurales, que no fueron tomados en cuenta para definir una mejor modalidad en la entrega del Bono Rural.

#### 4.4. Dificultades en el Registro Nacional de Hogares

Tomando en consideración que el Bono “Familiar Universal” será el último subsidio monetario otorgado por el Estado en el marco de la Emergencia Nacional frente a la COVID-19 y que aún hay hogares que no han recibido ningún apoyo económico para enfrentar las consecuencias económicas del aislamiento social obligatorio, se dispuso la implementación de la plataforma web: [registronacionaldehogares.pe](http://registronacionaldehogares.pe),<sup>34</sup> administrada por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), con la finalidad que los hogares que no se encuentran en el Padrón General de Hogares (PGH), que no sean beneficiarios de los Programas Sociales Juntos, Pensión 65 o Contigo o, que no hayan recibido alguno de los subsidios monetarios entregados (Bono “Yo me quedo en casa”, “Independiente”, “Rural” o el primer grupo del Bono Universal Familiar), puedan registrarse para que se valide su información y puedan ser comprendidos en un padrón complementario.

No obstante, desde la implementación de la referida plataforma, el 23 de mayo del presente, nuestra institución en el marco de su función de supervisión del cumplimiento de los deberes de la administración estatal y protección de los derechos de las personas, ha recibido 168 pedidos de intervención a nivel nacional, referidos a las dificultades que los ciudadanos y ciudadanas han tenido para el registro de información de sus hogares en la referida plataforma virtual. Entre estas dificultades podemos advertir las siguientes:

Respecto a la plataforma virtual del Registro Nacional de Hogares, habilitada desde el 20 de mayo hasta el 5 de junio del presente, la Defensoría del Pueblo recibió 168 casos de hogares con dificultades para acceder o registrar su información en dicha plataforma, de los cuales ninguno fue resuelto, conforme se muestra a continuación:

**Cuadro N° 4**

| <b>N° total de pedidos de intervención recibidos</b> | <b>N° de pedidos de intervención resueltos</b> | <b>N° de pedidos de intervención pendientes de resolver</b> |
|--|--|---|
| 168  | 0  | 168   |

Elaboración y Fuente: Defensoría del Pueblo

Los petitorios recibidos se presentaron en 17 departamentos de nuestro país, en el departamento de Lambayeque se registró el mayor número de casos, con 43, seguido de Lima, con 28, y La Libertad, con 24 casos, conforme se observa a continuación:

<sup>34</sup> Artículo 3° del Decreto de Urgencia N° 052-2020.

Cuadro N° 5

| Departamento | N° de pedidos de intervención recibidos | N° de pedidos de intervención resueltos |
|--------------|---|---|
| Cajamarca    | 9                                       | 0                                       |
| Chachapoyas  | 2                                       | 0                                       |
| Lambayeque   | 43                                      | 0                                       |
| Cusco        | 4                                       | 0                                       |
| Huánuco      | 1                                       | 0                                       |
| Junín        | 1                                       | 0                                       |
| Lima         | 28                                      | 0                                       |
| Loreto       | 16                                      | 0                                       |
| Piura        | 14                                      | 0                                       |
| San Martín   | 7                                       | 0                                       |
| Tacna        | 1                                       | 0                                       |
| Callao       | 5                                       | 0                                       |
| Ica          | 7                                       | 0                                       |
| Moquegua     | 4                                       | 0                                       |
| Ancash       | 1                                       | 0                                       |
| La Libertad  | 24                                      | 0                                       |
| Arequipa     | 1                                       | 0                                       |
| <b>TOTAL</b> | <b>168</b>                              | <b>0</b>                                |

Elaboración y Fuente: Defensoría del Pueblo

Con relación a la tipología de los 168 casos recibidos, estos estuvieron referidos a problemas para la inscripción en la plataforma virtual del Registro Nacional de Hogares, conforme se observa a continuación:

Cuadro N° 6

| Tipología   | N° de pedidos de intervención recibidos | N° de pedidos de intervención solucionados |
|---|---|--|
| Problemas de acceso a la plataforma (operatividad).   | 22                                      | 0  |
| Exigencia de ingresar información con la que no todos los ciudadanos cuentan, como un segundo apellido o el nombre de un hijo, entre otros. | 5                                       | 0  |
| Ciudadanos/a sin acceso a internet o no familiarizados con su uso.  | 23                                      | 0  |
| Notificación de la plataforma señalando que ya cuenta con información del hogar, pero no indica si el registro será evaluado..              | 63                                      | 0  |
| Notificación de la plataforma indicando que su hogar ya recibió un bono, lo cual es incorrecto.   | 55                                      | 0  |

Elaboración y Fuente: Defensoría del Pueblo

Desde que fue puesta a disposición de la ciudadanía el 20 de mayo del 2020, se presentaron problemas de operatividad de la plataforma virtual para el Registro Nacional de Hogares, probablemente, por encontrarse sobrecargada o saturada. Al respecto, 22 ciudadanos de los departamentos de Lambayeque, Lima, Loreto, Amazonas, San Martín, Piura, Cajamarca e Ica, señalaron que a pesar de varios intentos no pudieron acceder a la plataforma virtual, desconociendo si su hogar es beneficiario del bono y, de no ser así, poder inscribirse.



Asimismo, se recibieron las quejas de cinco (5) personas que tuvieron dificultades en el registro de su información, como los siguientes:

- Un ciudadano con un solo apellido, que no pudo continuar con la validación de datos debido a que la plataforma le exige ingresar dos apellidos o el nombre del padre, cuyo dato no obra en su Acta de Nacimiento.
- Un ciudadano que compone un hogar unifamiliar y que no puede continuar con la validación de datos debido a que la plataforma le pide ingresar el DNI de un hijo/a.
- Una ciudadana extranjera (con carnet de extranjería), que radica en nuestro país desde hace 14 años y tiene hijos peruanos, pero no puede acceder a la plataforma debido a que solo se puede ingresar con DNI, a pesar que el DU N° 052-2020 no impide su inclusión.
- Una ciudadana que, al culminar con el registro de información de su hogar, no puede realizar el envío de la misma, debido a que se cuelga el sistema.
- Un ciudadano del departamento de San Martín cuyo poblado tiene un único suministro para todo el pueblo, que no pudo continuar con la validación de datos, hasta que nuestra entidad coordinó con la Gerencia de Sistemas del RENIEC.

También se identificó la situación de hogares en los que ningún integrante de la familia ha sido beneficiado con un subsidio monetario, sin embargo, no pueden inscribirse debido a que, al ingresar su información en la plataforma virtual del Registro Nacional de Hogares, se les informó que ya habían sido beneficiados con un subsidio monetario. Sobre el particular, se recibió el pedido de intervención de 55 personas, de los cuales pudimos verificar, en algunos casos, que ni ellos ni ningún integrante de su familia ha sido beneficiario de un bono, como, por ejemplo, en el caso de 12 pobladores de la Comunidad San Juan de Sinchicuy del departamento de Loreto, a quienes al ingresar sus datos se les notificó a 9 de ellos, que habían sido beneficiados con el Bono Rural y, a 3 de ellos, que habían sido beneficiados con el Bono Familiar Universal, sin embargo, realizada la verificación, se advirtió que ni ellos ni los integrantes de su familia se encontraban en el padrón de dichos bonos. Asimismo, se registraron tres (3) hogares integrados con personas con discapacidad y 4 con personas adultas mayores: 2 de la Comunidad Campesina de Pumaorcco del departamento de Cusco y 2 de la Provincia Constitucional del Callao.

Adicionalmente se advirtió que en la elaboración del padrón del Bono “Familiar Universal”, no se tomó en cuenta la situación de viviendas multihogares, donde en una sola vivienda habitan más de una familia (padres e hijos que han formado su propia familia). De acuerdo al censo 2017, se reveló que el 94,8% de las viviendas particulares con ocupantes presentes tienen un solo hogar, mientras que el 3,9% dos hogares; el 1,0% tres hogares y el 0,4% tienen de cuatro hogares y más.<sup>35</sup>

En ese sentido, aun cuando se trata de viviendas multihogares, solo se benefició a un integrante de la familia, como fue el caso de una persona adulta mayor con discapacidad en situación de pobreza, que comparte su vivienda en la Provincia Constitucional del Callao, con la familia conformada por su hijo, el cual fue beneficiado con el Bono Universal y, por ende, excluido de ser beneficiario de otro bono, puesto que de acuerdo al Sisfoh forman parte de un mismo hogar, sin tomar en cuenta que se trata de familias distintas que comparten una misma vivienda y cada familia tiene sus propias necesidades.

Otra dificultad advertida con relación a la plataforma virtual del Registro Nacional de Hogares, es la referida a sectores de la población que no podían acceder a la plataforma virtual debido a que no están familiarizados con el uso de medios digitales.

---

<sup>35</sup>Instituto Nacional de Estadística e Informática. Censos Nacionales de Población y Vivienda 2007 y 2017.

Si bien, se habilitó a los Tambos para que puedan servir de apoyo para que la población verifique si eran beneficiarios del Bono Familiar Universal y de no ser beneficiarios puedan inscribirse en el Registro Nacional de Hogares, fue insuficiente.

Ello se evidenció en el pedido presentado por 23 personas que refirieron encontrarse con esta barrera de acceso al Registro Nacional de Hogares. Entre estos, se encuentra el caso de las Comunidades Nativas de Santa de Ojeal, Santa Clara y Santa Zulema del distrito Punchana, provincia de Maynas, donde sus integrantes manifestaron que no estaban familiarizados con el uso de medios digitales.

Asimismo, es la situación de muchas personas adultas mayores que se vieron limitadas en el uso de la plataforma virtual. Cabe recordar que de acuerdo al Informe Técnico: Situación de la Población Adulta Mayor del INEI, sólo el 23,4% la población veterana en el país hace uso de internet.

Finalmente, recibimos el pedido de intervención de 63 ciudadanos/as que, al ingresar sus datos en el Registro Nacional de Hogares, se les notificó que ya contaban con su información, por haber recibido un subsidio o por ser usuario de un programa social o por estar registrado en el Padrón General de Hogares, pero no se les informó si su solicitud sería revisada. Si bien, posteriormente, las notificaciones fueron más precisas, este grupo de ciudadanos/as, a la fecha, no sabe si su registro será evaluado.

Por lo expuesto, es posible advertir que un grupo de hogares en situación de pobreza que no han recibido ningún subsidio monetario del Estado, tampoco han podido inscribirse en el Registro Nacional de Hogares, para que su información sea evaluada y, de ser el caso, puedan formar parte de un padrón complementario y acceder a un subsidio que alivie su actual situación económica.

Por ello, habiendo vencido el plazo para que la Reniec remita la información registrada en la plataforma virtual del Registro Nacional de Hogares al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo para su validación e incorporación en un próximo padrón complementario, mediante Oficios N° 079, 080 y 081-2020-DP/AAE de fecha 5 de junio del presente, se recomendó a estas instituciones, responsables del Bono Familiar Universal, disponer una segunda apertura de la plataforma virtual del Registro Nacional de Hogares, para dar oportunidad a los hogares que no pudieron inscribirse, a que lo hagan y puedan acceder a un subsidio monetario.

Más aun considerando que la pandemia de la COVID-19 ha generado un impacto negativo en la economía del país, que ha traído como consecuencia un incremento del desempleo y, vinculado a ello, un incremento en la pobreza. De acuerdo a la encuesta nacional urbana de Ipsos del mes de junio,<sup>36</sup> el 41% de los peruanos señaló que se han quedado sin trabajo o no están percibiendo ingresos por lo que era su trabajo, siendo la incidencia mayor en los sectores E y D, con un 50% y 60%, respectivamente, lo que revertirá en un incremento de la pobreza y la desigualdad, siendo necesario garantizar el apoyo a las poblaciones en situación de mayor vulnerabilidad.

Asimismo, al realizar el comparativo de los informes técnicos del INEI sobre situación del mercado laboral en Lima Metropolitana de marzo-abril-mayo de 2019 y 2020 se evidencia que la tasa de desempleo en Lima Metropolitana pasó de 6,7% a 13,1%.<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup>Ipsos. Opinión Data – Junio, Perú, abril 2020. Recuperado de [https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2020-06/6980620inf\\_v2\\_18jun20\\_op\\_integrado.pdf](https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2020-06/6980620inf_v2_18jun20_op_integrado.pdf).

<sup>37</sup>Informe Técnico Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana N° 06-Junio 2020. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-empleo\\_marzo-abril-mayo-2020.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-empleo_marzo-abril-mayo-2020.pdf).

#### 4.5. Medios empleados para informar a la población (plataformas) y deficiente difusión de guías o tutoriales.

Según lo indicado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en el Informe Técnico Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación, publicado en marzo de 2020, en nuestro país sólo el 39,7% de los hogares en el ámbito urbano tienen acceso al internet, mientras que la zona rural la situación se recrudece al sólo representar el 6,7% del total de los hogares.

Estas cifras nos hacen reflexionar si realmente la implementación de las plataformas virtuales (<https://bono.yomequedoencasa.pe/WEB/> - <https://www.bonoindependiente.pe/> - <https://bonorural.pe/#/> - <https://bonouniversalfamiliar.pe/#/>), como únicos canales para que las personas conozcan si acceden o no a los subsidios otorgados por el Estado en esta crisis sanitaria, resultan los más idóneos para tal fin o si debieron completarse con otros mecanismos como el apoyo de los Tambos u otras instituciones o cabinas monitoreadas en las sedes de los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

A la falta de internet en algunas localidades del país se suma la limitación de telecomunicación, que afecta sobre todo a la población de las zonas rurales y a las comunidades nativas, como es el caso de las Comunidades Nativas Nuevo Perú, Santa de Ojeal, Santa Clara y Santa Zulema del distrito de Punchana, provincia Maynas, departamento de Loreto, cuyos pobladores indicaron que ante la imposibilidad de verificar por sus propios medios si eran beneficiarios del Bono Rural o del Bono Familiar Universal, debido a que no cuentan cobertura telefónica ni equipos celulares, intentaron, a través de su líder, acceder a dicha información en la Comunidad San Juan de Sinchicuy, localizada a 3 horas de distancia en bote y donde si hay cobertura celular. Sin embargo, pese al esfuerzo realizado, dicha gestión no concluyó con éxito pues al validar los datos de un poblador con un solo número de celular, se inhabilitó la posibilidad de efectuar el mismo procedimiento con los datos de otros pobladores.

Por otro lado, a la población que si contaba con los instrumentos para realizar las consultas web, también tuvieron inconvenientes, pues al inicio de la implementación de las cuatro páginas web en mención, no se contaba con guías o tutoriales que coadyuvaran a su adecuado uso, lo que generó gran desconcierto en los usuarios, más aun considerando los pocos medios alternos (como la Línea 101 y el correo [consultas@midis.gob.pe](mailto:consultas@midis.gob.pe) para el Bono Yo me quedo en casa o los buzones electrónicos [consulta@registronacionaldehogares.pe](mailto:consulta@registronacionaldehogares.pe) y [rnh@reniec.gob.pe](mailto:rnh@reniec.gob.pe) para el Registro Nacional de Hogares) dispuestos para absolver consultas, reclamos u orientaciones.

Asimismo, dichas plataformas virtuales no se constituían en herramientas de consulta de fácil interacción para quienes no tienen manejo frecuente de mecanismos digitales, como es el caso de los adultos mayores. Según el dato mencionado anteriormente, sólo el 23,4% de la población adulta mayor en el país hace uso de Internet, de acuerdo al Informe Técnico Situación de la Población Adulta Mayor del INEI.

Por ello, si bien la disposición de 375 Tambos para coadyuvar a brindar información respecto al Bono Rural, deviene en una medida adecuada para que muchas familias rurales sin acceso a internet puedan verificar su condición de beneficiaria de dicho

bono, también debió ser adoptada para los anteriores bonos, pues como se mencionó anteriormente, el de acceso al internet en los hogares del país, inclusive, en la zona urbana no supera el 40%.

Asimismo, se debió apelar a la cooperación de otras instituciones, como los gobiernos locales, principalmente, para el caso de las comunidades nativas o alejadas, donde no hay un Tambo a donde recurrir, así como también se pudo instalar cabinas monitoreadas en las sedes de los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, en la zona urbana, como mencionamos en los párrafos precedentes.

Por otro lado, aunque a través de los microprogramas informativos del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, que se transmiten en diversas localidades del interior del país, por intermedio de alianzas con emisoras radiales como la Red de Comunicación Regional (RCR Peru), Radio Nacional y BethelTV, se han transmitido ciertos mensajes guía o tutoriales para la adecuada ejecución de estos subsidios monetarios extraordinarios, consideramos que era necesaria una mayor difusión de la plataforma web de los Bonos y sus particularidades, en especial en la zona rural del país, donde su nivel de alcance es mucho menor que en las zonas urbanas.

#### **4.6. Formas de pago de los subsidios**

La oportuna asistencia a los hogares más pobres y vulnerables frente a esta pandemia ha sido y viene siendo uno de los primordiales desafíos en este periodo de emergencia sanitaria nacional, es por ello que resulta rebatible que para el cobro de los subsidios se haya priorizado el pago a través de la banca, teniendo en cuenta que según la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú<sup>38</sup>, elaborada en el 2016 por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y Cooperación Suiza, sólo el 41% de los peruanos tienen una cuenta en el Sistema Financiero, mientras que en el ámbito rural la situación recrudece al ser únicamente el 24%.

Tal como lo indicamos en el acápite anterior, un sector de los beneficiarios, principalmente, personas adultas mayores y residentes de la zona rural, no se encuentran familiarizados con los medios digitales que dispone el sistema financiero, por distintas razones: falta de acceso a la tecnología por un tema económico, falta de cobertura de las ondas radioeléctricas en la zona donde residen o simplemente la no utilización de estos canales alternos de atención en su vida cotidiana.

Acorde a la referida encuesta de la SBS y la Cooperación Suiza, sólo el 5% de los entrevistados del ámbito rural precisó conocer los servicios financieros brindados por internet y celular. De otro lado, del 31% de los peruanos entrevistados que conoce los servicios financieros por internet, solo 7% señaló haberlos usado, mientras que del 26% de la población que conoce los brindados por celular, solo el 5% indicó que lo usó.

No obstante, los servicios digitales se convirtieron ciertamente en esenciales canales adoptados para la entrega de los 4 bonos, especialmente, para el Bono “Yo me quedo en casa” e “Independiente”, en su segunda etapa y para el Bono Familiar Universal, cuyas dificultades de implementación pusieron en evidencia la falta de políticas de inclusión a la población peruana al sistema financiero, como una herramienta de ahorro y desarrollo.

---

<sup>38</sup>La cobertura de la Encuesta abarcó las áreas urbana y rural, en los 24 departamentos del país y en la Provincia Constitucional del Callao.

Por ejemplo, se recibió el pedido de intervención de los pobladores de los distritos de Napo y Yavarí del departamento de Loreto, e Iparía en Ucayali, quienes fueron beneficiados por el Bono “Yo me quedo en casa”, pero debido a la distancia de sus domicilios a una agencia del Banco de la Nación, que queda aproximadamente a 10 horas en vía fluvial, no podían concretizar el cobro del referido subsidio.

El bajo nivel de acceso y uso de servicios financieros de calidad, constituye un problema público, conforme lo indica la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF).<sup>39</sup> Por ello, resulta importante la reciente aprobación del Decreto Supremo N° 141-2020-EF<sup>40</sup>, que modifica el Estatuto del Banco de la Nación, precisando - entre otros- que es objeto del Banco de la Nación realizar operaciones y servicios para la inclusión financiera, con la finalidad de contribuir al desarrollo económico e inclusión social, en el marco de la Política Nacional de Inclusión Financiera.

Asimismo, cabe destacar la emisión de la Resolución Ministerial N° 172-2020-EF/11, que dispone la creación de un Grupo de Trabajo Sectorial para el fortalecimiento del Banco de la Nación en materia de inclusión financiera,

La aprobación de estos nuevos instrumentos normativos coadyuvará a concretizar las dimensiones de la PNIF, como son: i) el acceso (poner al alcance de la población los puntos de atención del sistema financiero, incrementando la cobertura geográfica hasta llegar a la población actualmente insatisfecha o desatendida para ofrecer una gama de servicios de calidad), ii) el uso (continuo y frecuente de los servicios financieros, implementando mecanismos que generen confianza y ampliando la gama de servicios con orientación al consumidor) y iii) la calidad (con servicios financieros adecuados a las necesidades de la población, ofrecidos con transparencia y respeto a sus derechos).

Asimismo, será importante desarrollar un fuerte trabajo de información a la población para generar mayor confianza de todos los sectores de la población en el sistema financiero, que es el primer objetivo de la PNIF.

Adicionalmente, cabe señalar que la forma de pago prevista para efectivizar los subsidios en agencias bancarias, cajeros o agentes, se convirtió en un evidente foco de contagio de la COVID-19. Las aglomeraciones de personas en las intermediaciones de las agencias bancarias, la falta de uso de mascarillas y el cumplimiento del distanciamiento social, han sido y vienen siendo un problema generado, entre otros, por la premura de las personas a cobrar, la falta de información adecuada a la población, la saturación de los canales de consulta implementados y la atención de personal limitado en las agencias bancarias.

Otro aspecto que contribuyó a generar aglomeraciones, fue la coincidencia del pago de subsidios, pensiones o contribuciones de programas sociales, principalmente, en las agencias del Banco de la Nación. Por ejemplo, la entrega del primer subsidio monetario “Yo me quedo en casa”, que comenzó el 23 de marzo, coincidió con la fecha de programación de pago a los usuarios de Pensión 65 en el Banco de la Nación, propiciando largas colas en los exteriores de las agencias de dicho banco en todo el país, como en Piura y Ucayali, donde se registraron colas de más de 100 personas, soportando las altas temperaturas que caracteriza al norte y oriente de nuestro país.

Cabe indicar que esta situación no solo puso en riesgo de contagio a las personas que acudieron a las agencias bancarias sino al personal de estas entidades, como en el

---

<sup>39</sup>Aprobada mediante el Decreto Supremo N° 255-2019-EF del 12 de junio del 2020.

<sup>40</sup>Publicado en el diario oficial El Peruano el 12 de junio del 2020.

caso de varias agencias del Banco de la Nación que suspendieron la atención al público debido a que su personal se encontraba en cuarentena por el contagio de alguno de sus trabajadores, como recientemente en el mes de junio ha ocurrido en las agencias de Ica, Pisco y Bagua.

De acuerdo a lo informado por el Gerente de Banca de Servicios del Banco de la Nación, dicha entidad viene funcionando con el 50% de su personal debido a que un grupo importantes de trabajadores son población en riesgo frente a la COVID-19 y parte del personal activo ha contraído el virus. En ese sentido, la situación del Banco de la Nación no ha contribuido a la fluidez en la atención al público.

En consecuencia, la falta de organización y, principalmente, de coordinación entre las entidades responsables del bonos, pensiones y subvenciones de los programas sociales, con el Banco de la Nación, la policía, las fuerzas armadas y los municipios, para garantizar el orden y preservar la salud e las personas, ha sido una de las principales debilidades en la entrega de los subsidios monetarios. En ese sentido, se requiere de un mayor trabajo coordinado y articulado interministerial e interinstitucional.

#### **4.7. Centros de atención limitados**

Como parte de la implementación de la entrega de los bonos, las instituciones responsables de su implementación, habilitaron canales virtuales y telefónicos para la atención a la ciudadanía. El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social habilitó la Línea 101 y el correo [consultas@midis.gob.pe](mailto:consultas@midis.gob.pe), para el registro de casos y consultas de los ciudadanos respecto del Bono Yo me quedo en casa, Bono Rural y Bono Familiar Universal.

Por su parte, el Ministerio de Trabajo Y Promoción del Empleo habilitó la Línea 017013641 y el correo [consultas@bonoindependiente.pe](mailto:consultas@bonoindependiente.pe), para la absolución de consultas del Bono Independiente y Bono Familiar Universal. Igualmente el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil habilitó los correos [consulta@registronacionaldehogares.pe](mailto:consulta@registronacionaldehogares.pe) y [rnh@reniec.gob.pe](mailto:rnh@reniec.gob.pe), [para la atención de consultas sobre las plataformas virtuales del Bono Familiar Universal y el Registro Nacional de Hogares.](#)

Sin embargo, como era de esperar, ante la expectativa, incertidumbre y la alta demanda de la población, así como la débil o poca difusión de información sobre los bonos, las causales de exclusión y el uso de las plataformas virtuales, ocasionaron la saturación de los canales de atención habilitados, que no tuvieron la capacidad de respuesta para orientar y atender las consultas, solicitudes y reclamos.

Es así que, en sobre el Bono “Yo me quedo en casa”, nuestra institución recibió más de 500 casos de personas que referían haber planteado su consulta o solicitud, vía telefónica, correo electrónico o a través del formulario virtual. Sin embargo, a pesar de las semanas transcurridas no recibieron respuesta o solución para el cobro del subsidio. Asimismo, de los 1073 casos recibidos por la Defensoría del Pueblo, puestos en conocimiento del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, solo el 22% fue resuelto.

Otro canal de atención habilitado fueron los formularios virtuales para que la ciudadanía proceda con el registro de su caso (<https://consultas.yomequedoencasa.pe/?c=home&a=Home>, <https://consultas.bonorural.pe/>, <https://consultas.bonouniversalfamiliar.pe/> y <https://www.bonoindependiente.pe/>), no obstante, por el desconocimiento de estas

herramientas digitales e incluso por la desconfianza de estos medios, no fueron muy utilizados.

Adicionalmente, se observó la falta de organización institucional para atender las consultas, solicitudes y demandas de la población. En el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, internamente, las consultas sobre el Bono “Yo me quedo en casa” estaban a cargo de la Dirección General de Focalización e Información Social y el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - Juntos, del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, en tanto las consultas sobre el Bono Rural y el Bono Familiar Universal estaban a cargo del Programa Social de Asistencia Solidaria (Pensión 65), lo cual no permitió un único canal de coordinación con el suficiente personal y la logística necesaria para una mayor fluidez en la atención de los casos.

Sin duda, la digitalización para la entrega de subsidios en el marco de la emergencia sanitaria iba a traer consigo muchas dudas e inquietudes en la población. Por ello era imprescindible que las entidades encargadas de la entrega de los bonos, prevean la capacidad de respuesta de los canales de atención habilitados con tal finalidad y al mismo tiempo, elaboren un plan de comunicaciones que genere permanentemente la difusión de mensajes radiales en diferentes lenguas, con presencia rural.

#### **4.8. Falta de transparencia de los padrones de beneficiarios/as**

La directiva vigente que regula la operatividad del Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh) señala que quien administra el Padrón General de Hogares es la Dirección de Operaciones y lo hace bajo estándares de “confidencialidad”,<sup>41</sup> en consecuencia, los diversos programas sociales del Estado, no suelen publicar el padrón de beneficiarios antes de concretar dichas estrategias de apoyo social.

Esta práctica ha sido extendida a la falta de publicación de los padrones de los beneficiarios de los distintos subsidios monetarios otorgados por el Estado, en el marco de la Emergencia Nacional, como medida de protección social para los hogares en situación de pobreza y pobreza extrema, que se han visto seriamente afectados en su economía familiar.

Cabe recordar el deber de transparencia<sup>42</sup> de todo servidor público, que impone la obligación de brindar y facilitar información a toda persona. Además, la falta de transparencia podría conllevar a posibles riesgos de corrupción, tal es el caso, de la incorporación de beneficiarios que no reúnen los requisitos necesarios para acceder a programas de apoyo del Estado.

Al respecto, la Defensoría del Pueblo a través del Informe de Adjuntía 001-2011-DP/APCSG-PEPPCPP,<sup>43</sup> *Aportes de la Defensoría del Pueblo a la Promoción de la Ética Pública en los Programas Sociales del Estado*, consideró que la publicidad en los registros de beneficiarios de programas sociales es necesaria para verificar la adecuada focalización y afiliación de beneficiarios, conocer el número de beneficiarios que reciben atención de los programas, identificar posibles filtraciones de personas que no deberían recibir los beneficios y evitar duplicidad en la prestación de servicios de los programas. En ese sentido, se recomendó la implementación de un sistema de

<sup>41</sup> Así lo dispone el literal a) del numeral 4.2 de la Directiva N° 001-2020-MIDIS.

<sup>42</sup> La Ley del Código de Ética de la Función Pública, Ley N° 27815, señala:

“Artículo 7.- Deberes de la Función Pública

El servidor público tiene los siguientes deberes:(...)

2. Transparencia

Debe de ejecutar los actos del servicio de manera transparente, ello implica que dichos actos tienen en principio carácter público y son accesibles al conocimiento de toda persona natural o jurídica. El servidor público debe de brindar y facilitar información fidedigna, completa y oportuna.”

<sup>43</sup> Ver en: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/Informe-N-001-2011-DP-APCSG-PEPPCPP.pdf>.



quejas y denuncias con mecanismos de protección para informantes en cada una de las entidades ejecutoras de los programas sociales.

En el marco de la pandemia por la COVID-19, la transparencia adquiere una relevancia especial, pues los ciudadanos/as requieren contar con información completa, precisa, veraz y fidedigna sobre la gestión y el uso de los recursos públicos, asimismo, permite controlar que el Estado lleve a cabo las acciones necesarias y urgentes para enfrentar la emergencia sanitaria, la seguridad ciudadana y el bienestar de la población, preñalmente, aquella en situación de mayor vulnerabilidad.

La publicación del padrón de beneficiarios de los subsidios extraordinarios coadyuvaría a que la población pueda ejercer su derecho de vigilar el adecuado destino de los recursos del erario público. Del mismo modo, se abriría la posibilidad de reclamar ante algún uso no idóneo de estos fondos destinados a quienes se han visto más afectados por esta pandemia o a solicitar su inclusión en algún padrón por cumplir con los requisitos de elegibilidad.

Asimismo, como medida complementaria resulta oportuno habilitar y difundir canales y herramientas virtuales para la presentación de denuncias por presuntas irregularidades en el ámbito administrativo y fortalezcan los mecanismos para recibir denuncias anónimas o con protección de la identidad, a fin de incentivar el reporte de denuncias de parte de la ciudadanía en general.

## **CONCLUSIONES**

1. La paralización de las actividades productivas y comerciales en el país, a consecuencia del cumplimiento del aislamiento social obligatorio, dispuesto por el gobierno nacional en el contexto de la declaratoria del Estado de Emergencia y la Emergencia Sanitaria para evitar la propagación de la COVID-19, ha afectado duramente la economía de las familias peruanas, sobre todo de aquellas que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema, pero también de aquellas cuyo sustento familiar se ha visto afectado por la paralización de sus actividades independientes, la reducción de sus remuneraciones o el desempleo.
2. El esfuerzo del gobierno nacional para brindar ayuda económica a los hogares más afectados por las medidas dispuestas frente a la COVID-19, como la entrega de subsidios monetarios extraordinarios, no ha logrado la finalidad de constituirse en un apoyo oportuno para el sustento de las familias en situación de mayor vulnerabilidad ante la pandemia. Ello debido a que no ha alcanzado al universo de familias que requieren de dicho apoyo, así como tampoco ha sido oportuno para las familias que siendo beneficiarias de un bono tuvieron dificultades para cobrarlo o que, incluso, aun no pueden cobrarlo debido a: i) información desactualizada en el padrón, ii) formas de pago no adecuadas para algunas realidades, iii) falta de capacidad de respuesta de los canales de orientación, consultas y reclamos implementados por las entidades responsables y iv) falta de criterios para la atención de casos de personas privadas de su libertad, personas adultas mayores en centros de atención y personas en grave estado de salud. Todo ello se evidenció en los 1132 casos recibidos y tramitados por la Defensoría del Pueblo relacionados al Bono “Yo me quedo en casa” y al Bono Rural.
3. El padrón de los cuatro (4) de los subsidios monetarios otorgados por el Estado (Bono “Yo me quedo en casa”, Bono Independiente, Bono Rural y Bono Familiar Universal) se elaboraron tomando como referencia la información del Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh) y pusieron en evidencia la desactualización del Padrón General de Hogares (PGH) y los riesgos de corrupción que se generan en las Unidades Locales de Empadronamiento de los gobiernos locales, al realizar el



levantamiento de información de los hogares y la atención de las solicitudes de clasificación socioeconómica provenientes de trabajadores de las propias municipalidades y de los propios empadronadores o sus familiares. La normatividad vigente no regula un procedimiento especial para mitigar el riesgo de corrupción en estos casos, así como tampoco regula la situación de los gobernadores y consejeros regionales ni de los alcaldes y regidores que, por su condición de autoridades, no podrían ser beneficiarios de subsidios o subvenciones del Estado, en tanto se encuentren en funciones.

4. La implementación de una plataforma virtual para el Registro Nacional de Hogares, abrió la posibilidad para que los hogares que no fueron considerados como beneficiarios de los bonos, puedan inscribirse y, previa evaluación, sean incluidos en un padrón complementario. De esta manera se pretendió superar las dificultades para la focalización del apoyo económico a hogares en situación de vulnerabilidad frente a la COVID-19 y atender a un mayor universo de familias. Sin embargo, los 168 casos recibidos y tramitados por la Defensoría del Pueblo, permiten advertir que los problemas iniciales de operatividad de dicha plataforma, las notificaciones imprecisas a los usuarios/as de esta, la exigencia del ingreso de información no aplicable a todos los ciudadanos/as y la exclusión de familias por errores en el cruce de información con los padrones de los bonos, no permitieron el acceso al subsidio de un sector de la población pese a que se encuentra en situación de pobreza y que no ha recibido ningún subsidio del Estado.
5. El uso de una plataforma virtual para el Registro Nacional de Hogares, así como para la implementación de todos los subsidios, sin un soporte adecuado para las familias de localidades sin acceso a internet o no familiarizadas con el uso de medios digitales, como el caso de las personas adultas mayores, ha generado diversas dificultades e incertidumbre en algunas personas, que aglomeraron en las agencias bancarias y saturaron los pocos canales de atención para orientar, absolver consultas y atender reclamos.
6. Considerando las dificultades advertidas en la implementación y uso de la plataforma virtual del Registro Nacional de Hogares, el plazo de 10 días otorgado por el Decreto de Urgencia N° 052-2020, que reguló el Bono Familiar Universal, para que el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) remita la información recabada a través de la plataforma virtual, al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social para la emisión de un padrón complementario, ha sido insuficiente para que la población objetivo tenga la oportunidad de inscribirse y acceder a un subsidio que contribuya al alivio económico de su familia.
7. A pesar del crecimiento económico sostenido que ha venido teniendo nuestro país, hasta antes de la pandemia de la COVID-19, todavía es un reto pendiente avanzar en la bancarización y uso de tecnologías en el país, como instrumentos para lograr la inclusión y el impulso al desarrollo de las personas. De acuerdo a la encuesta elaborada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y Cooperación Suiza, solo el 41% de los peruanos tienen una cuenta en el Sistema Financiero y en el ámbito rural, únicamente el 24%, además, solo el 7% de peruanos/as encuestados indicaron haber usado el servicio financiero por internet. Este déficit en el acceso a servicios bancarios en el país, ha sido una de las dificultades para hacer efectiva la entrega de los bonos que se realiza, principalmente, a través del sistema financiero, bajo diferentes modalidades (pago en ventanilla, banca celular, depósitos en cuenta, agentes, entre otros) y que solo considera la entrega mediante Empresas Transportadoras de Valores para las zonas alejadas.

8. El uso de sistemas de pago a través de mecanismos de banca tradicional para sectores en situación de pobreza, que no se encuentran bancarizados, ha revelado la necesidad de fortalecer la Política Nacional de Inclusión Financiera, que necesariamente, deberá ir acompañada de mecanismos de información a la población. En ese sentido, resulta importante la reciente aprobación del Decreto Supremo N° 141-2020-EF y de la Resolución Ministerial N° 172-2020-EF/11, los cuales permitirán el fortalecimiento del Banco de la Nación en materia de inclusión financiera y de esta forma contribuir a alcanzar los objetivos planteados en el Plan Nacional de Inclusión Financiera.
9. La entrega de subsidios monetarios en el marco del Estado de Emergencia Nacional frente a la COVID-19, también puso en evidencia la falta de políticas de inclusión a la población de las zonas rurales del país y de las comunidades nativas. Así, inicialmente, el Bono Yo me quedo en casa, se focalizó en el ámbito urbano, sin considerar que el 52% de la población rural se encuentra en situación de pobreza y si bien el aislamiento social obligatorio afectaría a toda la población, afecta con mayor incidencia a la población en situación de mayor vulnerabilidad. Solo luego de 33 días de la declaratoria de Emergencia Nacional, se aprobó el Bono Rural focalizado para la población del ámbito rural.
10. La problemática del ámbito rural y de las comunidades nativas, también se evidenció con la implementación de plataformas virtuales de los bonos, cuando de acuerdo al Informe Técnico Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares del INEI, solo el 39,7% de los hogares en el ámbito urbano tienen acceso al internet, mientras que la zona rural, sólo el 6,7% del total de los hogares accede a este servicio. La falta de acceso a internet y a telecomunicaciones en algunas localidades, dificultó que la población pueda informarse sobre su condición de beneficiario y forma de pago o inscribirse en el RNH, como en el caso de los pobladores de las Comunidades Nativas Nuevo Perú, Santa de Ojeal, Santa Clara y Santa Zulema del distrito de Punchana, provincia Maynas, departamento de Loreto.
11. Tampoco se ha tomado en cuenta la lejanía de algunas localidades ni su geografía, que dificulta a su población acceder a servicios financieros o llegar a los puntos de entrega de las Empresas Transportadoras de Valores (ETV), como en el caso de 71 pobladores de las comunidades de Saawintsa, Chingozales, Valencia, Suwa, Supayaku, Nuevo Kunchin y Datem del distrito de Huarango, provincia San Ignacio, departamento de Cajamarca, que tendrán que caminar largas horas para llegar al punto de entrega del bono.
12. La falta de un trabajo coordinado y articulado entre las instituciones responsables de la entrega de los bonos con las entidades bancarias, la policía nacional, las fuerzas armadas y los municipios, no facilitó que el cobro de los bonos se diera de manera ordenada y preservando la salud y seguridad de las personas. Ello se advirtió en que no se adoptaron medidas de control coordinadas, para garantizar el distanciamiento y el uso de mascarillas, y mitigar el riesgo de contagio entre las personas, los miembros de las fuerzas del orden y el personal de las entidades bancarias, asimismo, tampoco se coordinó para evitar el pago simultáneo de los subsidios, las pensiones y las subvenciones de los programas sociales, que generó la aglomeración de personas en los exteriores de las entidades bancarias y agentes financieros, incrementándose el riesgo de contagio de la COVID-19.
13. Las instituciones responsables de la entrega de bonos implementaron canales virtuales y líneas telefónicas (en el caso del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social) para brindar orientaciones, absolver consultas y atender reclamos, sin embargo, la capacidad de repuesta de estos canales no ha sido suficiente,

dejando en la incertidumbre y el descontento a ciudadanos/as que no lograron ingresar sus casos o que habiéndolo hecho no recibieron atención. El desafío de la entrega de los bonos era poder contar con un soporte adecuado y criterios claros para dar solución a los problemas presentados por la población o subsanar las deficiencias que se adviertan, lo cual no se ha logrado.

14. Sumado a la implementación de canales de atención ciudadana, la entrega de bonos requirió de una mayor campaña de difusión de información sobre la entrega de los bonos, los supuestos de exclusión para no generar expectativa, el uso de las plataformas, las formas de pago y los canales de atención ciudadana. Ello con la finalidad de cubrir las expectativas de la ciudadanía y contrarrestar la avalancha de consultas y reclamos de la población ante la alta demanda de sus necesidades.
15. Ninguno de los padrones de los bonos otorgados por el Estado para el apoyo a la economía familiar frente a la COVID-19, ha sido publicado, lo que representa una falta de transparencia en la gestión y el uso de los recursos públicos, que adquiere una mayor relevancia en un contexto de pandemia, en el que los ciudadanos/as deben tener a su disposición toda la información sobre el que hacer del gobierno, en sus distintos niveles, para preservar la salud de las personas y su seguridad. Asimismo, la falta de publicidad de los padrones, limita el ejercicio de la vigilancia y control social, que contribuye a evitar los riesgos de corrupción o sancionar estos actos, así como también impide que los ciudadanos/as puedan solicitar la modificación o corrección de su clasificación socioeconómica, a fin de tener la posibilidad de acceder a cualquier tipo de las subvenciones del Estado, según le corresponda.
16. Según el Consejo Fiscal, este año, la economía del país podría tener una caída de entre el 10% y 20% del PBI,<sup>44</sup> lo cual traerá como consecuencia un incremento de la pobreza. Asimismo, en la encuesta de IPSOS correspondiente al mes de abril del 2020, el 41% de la población encuestada señaló haber pedido su empleo o no están percibiendo ingresos por lo que era su trabajo, lo cual afecta en mayor medida a los sectores menos favorecidos. En ese sentido, es necesario que el gobierno nacional llegue con la asistencia económica a los hogares en situación de mayor vulnerabilidad que aún no ha sido atendidos.

## **RECOMENDACIONES**

### **Sobre la entrega de los subsidios monetarios**

#### **Al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil**

1. Reiterar las recomendaciones formuladas mediante los Oficios N° 079, 080 y 081-2020-DP/AAE, en el siguiente sentido:
  - 1.1. Disponer una segunda apertura de la plataforma virtual del Registro Nacional de Hogares, para que aquellos hogares que no han recibido ningún bono del Estado, puedan inscribirse y, previa evaluación, accedan a un subsidio monetario.

En esa línea, de debe tomar en cuenta lo siguiente:

---

<sup>44</sup>Consejo Fiscal. Informe 004-2020-CF del 8 de julio del 2020.

- a) Asegurar la operatividad de la plataforma virtual del Registro Nacional de Hogares y realizar los ajustes necesarios que permita el registro de un hogar sin condicionar el ingreso de información no aplicable a todos ciudadanos/as.
  - b) Propiciar una amplia difusión sobre la apertura y uso de la plataforma virtual, a través de distintos medios de comunicación y entidades públicas, como los gobiernos locales, principalmente, en las zonas rurales y con bajo acceso a internet.
- 1.2. Potenciar los canales de atención ciudadana implementados, para garantizar una oportuna orientación y una rápida y efectiva respuesta al ciudadano/a.
  - 1.3. Revisar el cruce de los padrones de los subsidios monetarios otorgados con el padrón del Bono Universal, a fin de evitar la exclusión indebida de hogares que no han recibido ningún subsidio y se encuentran en situación de pobreza o pobreza extrema.
  - 1.4. Revisar la relación de los casos recibidos, a través de los distintos canales de atención implementados, que se encuentran pendientes de respuesta sobre la orientación solicitada, la solución de casos, la absolución de consultas y/o la atención reclamos.
  - 1.5. Evaluar la situación de las personas extranjeras que solo cuentan con carnet de extranjería o con Permiso Temporal de Permanencia (PTP) y no han podido inscribirse en el Registro Nacional de Hogares, para que se evalúe su condición socioeconómica, a pesar que el Decreto de Urgencia N° 052-2020 no los excluye.

## **Sobre el Padrón General de Hogares**

### **Al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social**

2. Disponer las medidas necesarias para la actualización del Padrón General de Hogares, a cargo del Sistema de Focalización de Hogares, y el cruce permanente con las bases de datos de otras entidades públicas afines, para garantizar un adecuado registro de información, de manera que dicho padrón cumpla con la finalidad de constituirse en la base de información confiable, que sustenta las políticas nacionales en materia de desarrollo e inclusión social en nuestro país.
3. Regular un procedimiento específico para la atención de las solicitudes de clasificación socioeconómica presentadas por los trabajadores de las municipalidades provinciales y distritales, a cargo de las Unidades de Empadronamiento Local, así como de los propios responsables de estas unidades y sus familiares, hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, con la finalidad de garantizar que el referido proceso se realice de forma íntegra, imparcial y objetiva.
4. Establecer una limitación a los gobernadores regionales, consejeros regionales, alcaldes y regidores, para el acceso a beneficios del Estado, durante el ejercicio del cargo. Ello, sin perjuicio que, al término de su función, puedan solicitar la actualización de sus datos en el Padrón General de Hogares para la actualización de su clasificación socioeconómica.

## **Sobre el acceso a servicios de financieros**

### **Al Ministerio de Economía y Finanzas**

5. Impulsar el Grupo de Trabajo Sectorial para el fortalecimiento del Banco de la Nación en materia de inclusión financiera, con la finalidad de garantizar las dimensiones de la Política Nacional de Inclusión Financiera, como son el acceso, uso y calidad de los servicios financieros, acompañada de una adecuada compañía de información a la población.

### **Sobre la problemática del ámbito rural**

#### **A la Presidencia del Consejo de Ministros**

6. Impulsar una la política de desarrollo rural con la finalidad de cerrar brechas en el acceso a los servicios básicos y el uso de tecnología, así como promover el desarrollo económico rural sostenido y la realización de los derechos de la población rural.

### **Sobre la transparencia en el otorgamiento de los subsidios monetarios**

#### **A la Presidencia del Consejo de Ministros**

7. Disponer la difusión de los Padrones de Beneficiarios de los Bonos otorgados por el gobierno nacional, como medida de protección social a los hogares en situación de vulnerabilidad, en el contexto de la pandemia de la COVID-19, con la finalidad de asegurar la transparencia en la gestión y el uso de los recursos públicos y facilitar la vigilancia y control social.