



PERÚ

Ministerio  
de Desarrollo  
e Inclusión Social

Viceministerio  
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo  
Directo a los Más Pobres  
JUNTOS



Firmado digitalmente por DUEÑAS  
CORRIDO Gloria FAU 20511268401  
soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 20.02.2023 14:15:48 -05:00

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

Cusco, 20 de Febrero del 2023

**OFICIO N° 000010-2023-MIDIS/PNADP-UTCU**

**Señor**

**ELIAZER C. VERA CAMPOS**

**Responsable Regional**

**Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana Cusco  
Cusco. –**

**Presente**

Asunto : Atención Casos del 0055 al 0059 -2023-CTVC/CUSCO.

Referencia : Oficios del N° 0028 y 0029 -2023-CTVC/CUSCO

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de hacerle llegar un cordial saludo a nombre del MIDIS - JUNTOS, particularmente de la Unidad Territorial de Cusco, y en atención al asunto indicado, poner en su conocimiento las acciones que ha desarrollado el programa para la atención de los casos del 0055 al 0059 -2023-CTVC/Cusco, presentado con oficios del N° 0028 y N° 0029 - 2023-CTVC/CUSCO.

Al respecto, se presenta a usted la síntesis de las alertas remitidas por vuestra institución, así el seguimiento del caso alertado. Así como las últimas acciones realizadas en base a disposiciones actuales del programa.

I. **ACCIONES REALIZADAS Y RESULTADOS:** En el siguiente cuadro

Calle Schell 310 – piso 4, Miraflores, Lima – Perú  
Central telefónica: (01) 444-2525 / Línea Social Gratuita: 1880  
[www.gob.pe/juntos](http://www.gob.pe/juntos)

Página 1 de 5



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **VQDSOWM**



Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.  
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

CASO N°	DATOS HOGAR	RESUMEN DE CASO	ACCIONES DESARROLLADAS
<p>Del 0055 al 0059 - 2023-CTVC/CUS</p>	<p>Reclamo de cinco usuarias del 0055 al 0058 del anexo de Ccoyani, Antayaje, Omacha, y C.P. del distrito de Omacha de la Provincia de Paruro. Recogidas en noviembre 2022.</p> <p>El caso 0059 del C.P de Kisi Kisi información recogida el 03/01/2023 por Desafiliación.</p>	<p><b>1) AUSENCIA DE GESTOR LOCAL DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO.</b> Las 04 usuarias del Programa Juntos, manifestaron que en el TIM II (operativo de pago) el Gestor Local el Sr. Raúl Cristian Díaz Callañaupa no estuvo presente en el operativo de pago a pesar de que el punto de pago es priorizado; así mismo al no contar con la presencia del gestor local muchas usuarias no pudieron realizar las consultas respectivas</p> <p><b>2) NO SE ENTREGA VOUCHER O BOLETA A USUARIAS/OS QUE RETIRARON SU INCENTIVO.</b> Durante la entrevista las 04 usuarias, manifestaron que cuando retiraron su incentivo monetario correspondiente al TIM II (marzo abril) no les entregaron el Boucher de pago, las usuarias solicitaron el comprobante de pago al pagador quien les respondió que no cuenta con papel para imprimir el Boucher.</p> <p><b>3) USUARIAS/OS TITULARES NO SABEN USAR SU TARJETA MULTIRED.</b> Las usuarias manifestaron que no saben usar su tarjeta multired y que además para que no se olviden su clave lo tienen escrito en una hoja de papel ya que no saben leer ni escribir; así mismo manifiestan que para realizar el cobro de su incentivo hacen la entrega de su tarjeta y DNI al ACNB</p> <p><b>4) USUARIO/A ESTA EN EL PADRON DE ABONADOS, PERO LE DICEN QUE NO TIENE ABONO EN SU CUENTA DE AHORROS.</b> Con esta casuística tenemos tres usuarias que detallaremos a continuación:  En el caso de <b>Sonia Cutipa Serrano</b> la usuaria manifiesta que se encontraba en el padrón de abonados del TIM II, III y IV manifiesta no haber cobrado en los tres periodos. La misma situación paso con <b>Sabina Marca Morales</b> manifiesta no haber cobrado en cuatro periodos del TIM I, II, III, IV. De igual forma <b>Nilda Naife Huamani Bautista</b> manifiesta no haber cobrado en el periodo TIM III-2022. Al consultar en el ACNB se les indico que no tenía depósitos. Posteriormente el gestor les dijo que no cumplieron con su corresponsabilidad en educación y salud y por dicha razón no tenían abono en su cuenta. Además tampoco recibieron el abono extraordinario (DU N° 007-2022) otorgado por el programa Juntos para el II bimestre (marzo – abril del año 2022) que asciende a la suma de S/200.00</p> <p><b>5) USUARIO/O RECIBIO SU INCENTIVO</b></p>	<p>Se dispuso a CTT atender los casos, quien dispuso al CTZ de la Provincia, atender los casos alertados.</p> <p>Debemos manifestar que el Programa conocimiento de estas alertas desde el 15 de septiembre 2022, donde el CTZ visitó el distrito para recoger información y entrevistarse con usuarias sobre el incidente alertado por algunas usuarias a la segunda Gestora Local María Llamaconcca que atiende la zona de Omacha. El CTZ Ronal Quispe Condori se entrevistó con más de 100 usuarias de las diferentes comunidades, quienes manifestaron no haber recibido los 400 soles solo los 200. Que el Gestor Local nunca les había informado. Que el pago nunca les había entregado el voucher de transacción tampoco. Frente a este hecho el programa tomo acciones inmediatas e hizo las coordinaciones con el Banco de la Nación en la Región sobre el grave incidente y delito cometido en su operador ACNB Municipal de Omacha y se verían afectadas las usuarias del Programa JUNTOS (Oficio N° 183-2022-MIDIS/PNADP-UTCU de fecha 29/09/2022), de igual forma se ingresó al Programa el reclamo virtual con el código N° 00272229062, el cual se adjunta, que a la fecha nosotros han dado mayor respuesta sobre el reembolso a las usuarias y han solicitado que cada usuaria que es dueña de su cuenta de ahorro sea quien ingrese sus reclamos.</p> <p>Asimismo, desde la Sede Central del Programa Juntos se remitió al Banco de la Nación el Oficio N° 037-2023-MIDIS/PNADP-DE brinde respuesta al reclamo presentado N° 002722-29062 por ACNB Municipal de Omacha.</p> <p>Sobre el <b>Punto 1, 2:</b> Podemos manifestar frente a la programación del pago del 5 al 12 de mayo 2022. El Gestor Local Raul Cristhian Callañaupa no acompaña el operativo el día 9 de mayo y parte del día 9 de mayo 2022, a pesar de estar programado para el acompañamiento en los 4 puntos de pago de Sahuá, Sahuá, Antayaje, Checapucara y Chapina. Lamentablemente por esta ausencia las usuarias se vieron afectadas por falta de información sobre el bono extraordinario por el cual no pudieron exigir al pagador del ACNB Municipal y la no entrega del voucher por las razones expuestas que no lo hicieron por falta de papel en el POS y la línea inestable.</p> <p><b>Sobre el Punto 3:</b> Lamentablemente nuestra población usuarias en el distrito son mayores de 50 años, donde tiene limitaciones para saber usar la tarjeta y la contraseña porque lamentablemente es la población que no tuvo la oportunidad de estudiar, asimismo, no logran memorizar el número de su DNI ni contraseña a pesar de las capacitaciones en educación financiera. Continuaremos con las capacitaciones principalmente a usuarias con dificultades y en el</p>

Calle Schell 310 – piso 4, Miraflores, Lima – Perú  
 Central telefónica: (01) 444-2525 / Línea Social Gratuita: 1880  
[www.gob.pe/juntos](http://www.gob.pe/juntos)





		<p><b>MONETARIO INCOMPLETO.</b></p> <p>Con esta casuística tenemos el caso de la usuaria <b>Fernanda Reyna Mollinedo Sencia</b> Quien manifestó que desconocían la existencia del abono extraordinario (DU N° 007-2022). La usuaria indicó que solo recibió la suma de S/ 200.00</p> <p><b>6) POSIBLE APROPIACION DE INCENTIVO MONETARIO POR PARTE CAJERO AUTOMATICO/DE PAGADOR DE BANCO DE LA NACION/AGENTE/ETV/OPERADOR DEL PROGRAMA SOCIAL.</b></p> <p>Con esta casuística tenemos el caso de 03 usuarias.</p> <p><b>Sabina Marca Morales</b> La usuaria comunicó al gestor local que no le pagaron los abonos del <b>TIM I, II, III y IV</b>.</p> <p>La Sra. Sabina insistió con su reclamo ante el ACNB. El encargado del ACNB indicó a las usuarias afectadas con el no pago de la subvención extraordinaria acercarse, de a pocos, a su oficina los lunes o martes para que cumpla con pagarles los 200 soles restantes, pese a que la usuaria afectada se acercó varias veces en el encargado del ACNB nunca le devolvió el dinero apropiado. Además se puede apreciar que de la cuenta de la señora Sabina Marca Morales se habría sustraído la suma de S/ 1,000 soles.</p> <p>De igual forma en el caso de la usuaria <b>Nilda Naife Huamani Bautista</b>. Se repitió el mismo hecho en el abono extraordinario y el abono correspondiente al <b>TIM III</b>. Pero que hasta la fecha no cumplió con la devolución del dinero apropiado. En ambos casos no cobraron el abono de la subvención extraordinaria.</p> <p><b>7) GESTOR/A LOCAL CONDICIONA A USUARIAS/OS PARA ENTREGARLE SU INCENTIVO MONETARIO.</b></p> <p>Con esta casuística se tiene el caso de la usuaria <b>Fernanda Reyna Mollinedo Sencia</b> manifestó que para el TIM IV fue suspendida en su abono, el gestor local le respondió que fue suspendida por incumplimiento de corresponsabilidad.</p> <p>La usuaria refiere que durante el año escolar 2022 el MO cursó el nivel primario en la institución educativa 501208 con código modular 0732784 de la comunidad de Antayaje, indicando al gestor que pueda realizar las indagaciones necesarias. El gestor local dijo a la usuaria que él podría levantar la suspensión en el sistema, con la condición de que la usuaria tendría que cuidar a su menor hijo.</p>	<p>operativo hacer el acompañamiento principalmente a nuestras usuarias que requieren mayor apoyo.</p> <p><b>Sobre el Punto 4:</b> Se revisó la información sobre los abonos de las usuarias en nuestro sistema del SITC, verificando la información en la fecha <b>SITUACION DEL HOGAR</b> de las tres usuarias.</p> <p>En el caso de <b>Sonia Cutipa Serrano</b>, abonada TIM II y IV-2022 en el periodo <b>TIM III-2022</b>, fue suspendida por incumplimiento de salud de su niña <b>TECSI CUTIPA, INGRID SHARIN</b> de 01 año.</p> <p>En el caso de <b>Nilda Naife Huamani Bautista</b>, programa en el <b>TIM III-2022</b> correspondiente periodo marzo abril, solo hizo el depósito de <b>100.00 soles</b> que corresponde al abono del mes de marzo 2022, en el mes de abril, fue suspendida por incumplimiento en CRED, por su niña <b>AGUSTIN HUAMANI YAMILET</b>, de 03 años. Así mismo en el <b>TIM IV-2022</b> correspondiente al depósito de los meses mayo junio 2022, también fue suspendida debido a que esos meses eran NO PROGRAMA CRED en su control CRED, porque la niña tiene tres años y sus controles son cada tres meses.</p> <p>En los tres casos se les depositó la subvención extraordinaria de 200.00 soles (DU N° 007-2022) otorgado por el programa Juntos para el II bimestre (marzo – abril del año 2022)</p> <p><b>Sobre el Punto 5.</b> De acuerdo a la manifestación de la usuaria La Sra. Fernanda Reyna Mollinedo Sencia. si logra recibir su abono de la subvención extraordinaria posteriormente durante los meses de octubre o noviembre del 2022.</p> <p>Por lo tanto este punto quedaría <b>Resuelto</b></p> <p><b>Sobre el Punto 6.</b> Siendo el ACNB Municipal operador del BN, se ha solicitado que den atención en forma urgente, porque se cometió un delito <b>Oficio Nro. 183-2022-MIDIS/PNADP-UTCU fecha 29/09/2022).</b></p> <p>Además frente a la no entrega de los 200 soles de abono extraordinario. Se apoyó a las 04 usuarias para el registro de sus reclamos en el libro de reclamaciones del BN. Ellas ya tienen una primera respuesta del BN solicitando ampliación de tiempo. <b>(Adjuntamos las copias de las cartas de respuesta)</b>. De igual forma también el programa desde el nivel central (área UOP) vienen haciendo el seguimiento del reclamo ingresado desde el programa BN.</p> <p>Asimismo, desde la Sede Central del Programa Juntos se remitió al Banco de la Nación el Oficio N° 037-2023-MIDIS/PNADP-DE solicitando el soporte de respuesta al reclamo presentado 002722-29062 por ACNB Municipal de Omacheño.</p> <p>En este punto, además se tiene la manifestación de la usuaria <b>Sabina Marca Morales</b>, quien manifestó no haber cobrado el dinero de 04</p>
--	--	--	---

Calle Schell 310 – piso 4, Miraflores, Lima – Perú  
Central telefónica: (01) 444-2525 / Línea Social Gratuita: 1880  
[www.gob.pe/juntos](http://www.gob.pe/juntos)







PERÚ

Ministerio  
de Desarrollo  
e Inclusión Social

Viceministerio  
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo  
Directo a los Más Pobres  
JUNTOS

Hago propicia la oportunidad para expresarle el testimonio de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Firmado por  
**GLORIA DUEÑAS CORRIDO**  
Cargo, del titular del órgano o unidad orgánica remitente  
Nombre de la Unidad de orgánica

cc:  
(GDC/mca)

Calle Schell 310 – piso 4, Miraflores, Lima – Perú  
Central telefónica: (01) 444-2525 / Línea Social Gratuita: 1880  
[www.gob.pe/juntos](http://www.gob.pe/juntos)

Página 5 de 5



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **VQDSOWM**



Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS



Firmado digitalmente por DUEÑAS CORRIDO Gloria FAU 20511268401 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 29.09.2022 14:24:37 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"  
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Cusco, 29 de Septiembre del 2022

## OFICIO N° 000183-2022-MIDIS/PNADP-UTCU

Señor (a)

**Maria Luisa Guevara Cámara**  
**Jefe del BN Cusco.**

Presente

Asunto : Incidencia en punto de pago del ACNB Municipal de distrito de Omacha.

DE mi consideración:

Por medio del presente documento, hago llegar un atento saludo del programa Nacional de Apoyo Directo A Los Más Pobres – JUNTOS del MIDIS y renovar nuestro trabajo articulado en beneficio de nuestra población usuaria y Clientes también del BN.

Se ha recibido el informe de nuestro Coordinador Técnico Zonal de la Provincia de Paruro, quien visitó el distrito de Omacha donde recogió algunos reclamos de aproximadamente 100 usuarias sobre el operativo de pago llevado a cabo el pasado mes de mayo 2022 en el punto de pago con ACNB Municipal de Omacha entre el 5 y 12 de mayo según cronograma de pago. En dicha fecha fueron abonadas 675 usuarias quienes recibirían un incentivo de 200 soles por la corresponsabilidad y más 200 soles de bono extraordinario del Gobierno nacional, en total deberían cada una haber recibido en su mayoría S/. 400.00 (cuatrocientos soles) y otras S/. 500.00 (quinientos soles por un incentivo adicional por primera infancia). Sin embargo, en este punto de pago con ACNB Municipal de Omacha solo recibieron S/. 200.00 (doscientos soles) y tampoco recibieron Boucher, el pagador del agente municipal señor Luis Aldo Loayza Monrroy con DNI Nro. 46112241, según las usuarias los Boucher fueron guardados en su mochila aduciendo que luego les haría la entrega.

Luego de todo este incidente, 15 usuarias acudieron a las agencias del BN de Paruro, Acomayo, Cusco y se puede ver que, en el extracto bancario de cada una, si hay un retiro de 400 soles, donde las 100 usuarias entrevistadas manifiestan haber recibido solo 200 soles, porque desconocían del bono extraordinario abonado a sus cuentas.

Lamentablemente las usuarias (670 usuarias) viven dispersas y no tienen la posibilidad de desplazarse a una agencia del BN.

Por esta razón como Programa JUNTOS en salvaguarda de nuestras usuarias es que se ha ingresado el RECLAMO Nro 002722-29062 el día de hoy 29 de septiembre 2022, CON EL QUE SOLICITAMOS SE CUMPLA CON LAS DILIGENCIAS CORRESPONDIENTES Y QUE NUESTRAS USUARIAS NO SEAN PERJUDICADAS ECONOMICAMENTE.

DATOS:

ACNB MUNICIPAL DE OMACHA: Código 3299724.

CODIGO DE RECLAMO BN: 002722-29062.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión Social

Viceministerio  
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo  
Directo a los Más Pobres  
JUNTOS

CRONOGRAMA DE PAGOS: DEL 5 AL 12 DE MAYO 2022.

CANTIDAD DE USUARIAS CON BONO EXTRAORDINARIO: 675 POR UN MONTO TOTAL DE S/. 135,000.00

SE ADJUNTA:

- Actas de usuarias de algunas Comunidades de Omacha como Antapallpa, Omacha, Antayaque
- 15 extractos bancarios de usuarias.
- Lista de las 675 usuarias asignadas al punto de pago de ACNB Municipal de Omacha con sus DNI, CP, número de cuenta de ahorro (en Excel digital).
- Cronograma de pagos.

Segura de contar con su atención nos suscribimos a usted.

A atentamente.,

cc:  
(GDC/nhc)





PERÚ

Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión Social

Viceministerio  
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoy  
Directo a los Más Pobres  
JUNTOS



Firmado digitalmente por DUEÑAS  
CORRIDO Gloria FAU 20511268401  
soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 03.10.2022 11:57:05 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"  
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Cusco, 03 de Octubre del 2022

## INFORME N° 000203-2022-MIDIS/PNADP-UTCU

**A:** JUANA LOURDES BERNAL ALVA  
Jefa de la Unidad de Recursos Humanos

**Asunto:** Incumplimiento de funciones de Gestor Local.

**Referencia:** INFORME N° 000030-2022-MIDIS/PNADP-RQC-UTCU (27SEP2022)

Previo un cordial saludo, me dirijo a su Despacho para informarle sobre irregularidades en el trabajo del Gestor Local Cristian Raúl Díaz Callañaupa, quien incumplió el procedimiento del Proceso operativo TIM, del programa en el distrito de Omacha en la Provincia de Paruro y con lo que establece el Reglamento Interno del Servidor.

### I.-Antecedentes.

Se recibe el Informe Nro. 0030-2020-MIDIS/PNADP- RQC-UTCU el 27/09/2022, del CTZ Ronal Quispe Condori (se adjunta con tus anexos), quien reporta las irregularidades en el desarrollo del trabajo en el distrito de Omacha, por el Gestor Local Cristian Raul Diaz Callañaupa, quien incumplió el Procedimiento de acompañamiento del operativo de pago TIM II-2022 en entre el 5 y 12 de mayo, quebrando el código de ética y los objetivos y la Política del Sistema Integrado de Gestión, no advirtiendo en el SPP la incidencia en el punto de pago del ACNB Municipal de Omacha de código 3299724, donde se ha podido recoger el reclamo de más de 100 usuarias que en el operativo de pago ninguna recibió el Boucher del retiro realizado. Donde el Programa abono S/. 200 por corresponsabilidad, en otros casos S/. 300 y el Gobierno en el marco del Bono extraordinario, abonó un adicional de S/. 200.00, en las fechas de pago, las usuarias solo recibieron S/. 200.

### II.-ANALISIS.

Se recibe el informe del CTZ, quien frente al reclamo de algunas de las usuarias a través de la Gestora Local Maria Luisa Llamacponcca, programó entre el 20 y 21 de septiembre una visita al distrito de Omacha, donde pudo entrevistarse con más de 100 usuarias de diferentes comunidades quienes manifestaron no tener conocimiento del bono extraordinario que el Gobierno entregó en abril 2022 y que el Gestor Local Diaz Callañaupa, en ningun momento les informó del bono extraordinario y que entre el 5 y 12 de mayo solo recibieron S/. 200 soles del pagador del ACNB Municipal de Omacha, quien no les entregó Boucher alguno y los que se imprimía, el pagador lo guardaba en su mochila indicándoles que luego les regularizaría. De este incidente y falta en ningún momento el Gestor Local Cristian Raul Diaz Callañaupa informó al CTZ y mucho menos a Jefatura. En reunión que generó el CTZ con el Gerente de Desarrollo Social no tenía conocimiento.



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024



La programación de pagos de mas de 670 usuarias se dio de la siguiente manera: Los pagos se realizaron en 05 puntos en el distrito de Omacha

Nro	FECHA	PUNTO DE PAGO / CC.PP.	GEL RES. ACOMPAÑANTE
1	05/05/2022	SAHUA SAHUA	Raúl Cristian Díaz Callañaupa
2	06/05/2022	ANTAYAJE	Raúl Cristian Díaz Callañaupa
3	09/05/2022	CHECAPUCARA	Raúl Cristian Díaz Callañaupa
4	10/05/2022	CHAPINA	Raúl Cristian Díaz Callañaupa
5	12/05/2022	HUASQUYILLAY	Maria Luisa Llamacponcca Solano

El manejo del POS y el pago lo realizar el tesorero señor Luis Aldo Loayza Monroy con DNI 46112241 de la mencionada Municipalidad, en cada periodo de pagos, previa coordinación con los Gestores Locales del distrito.

Inmediatamente desde Jefatura, se hizo la gestión con el BN de Cusco con el especialista señor Benigno Gastañaga, quien verificando algunos movimientos entre el 5 y 12 de mayo 2022 en el ACNB Municipal de Omacha hubo más de 200 movimientos de 400 soles.

Cerca de 15 usuarias quienes tenían facilidades de acceso a Agencias del BN cercanas pudieron solicitar sus extractos de movimientos donde se visualiza el retiro en la fecha de S/. 400.00.

Desde la UT a través de Jefatura ya se puso el reclamo en el portal del BN con el Código Nro 002722-29062. También ya se informó sobre este hecho a UOP para que pueda con el BN tomar las acciones que correspondan.

### III.- CONCLUSION:

El Gestor Local, Cristian Raul Diaz Callañaupa, no cumplió con los procedimientos de Proceso TIM y más aun con el RIS y con la Política de Sistema Integrado de gestión.

El gestor Local nunca reporto el incidente de la no entrega de Boucher de retiro en el SPP, y tampoco nunca manifestó el reclamo de ninguna usuaria x la no recepción del bono extraordinario y tampoco informó a ninguna usuaria de que en el operativo de pago recibirían un promedio de S/. 400.00.

### RECOMENDACIONES:

Se recomienda a la Unidad de Recursos Humanos a través de STPAD por todos los antecedentes descritos establecer un Proceso Administrativo disciplinario por incumplimiento de funciones y no haber reportado hasta la fecha el incidente.

Es cuanto tengo que informar para los fines que estime conveniente.

cc:  
(GDC)



PERÚ

Ministerio  
de Desarrollo  
e Inclusión Social

Viceministerio  
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo  
Directo a los Más Pobres  
JUNTOS



Firmado digitalmente por NIÑO DE  
GUZMÁN ESAINE Jessica Cecilia  
FAU 20511268401 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 09.01.2023 20:44:51 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

Miraflores, 09 de Enero del 2023

## OFICIO N° 000037-2023-MIDIS/PNADP-DE

Señor  
**KEITH RICHARD CARPIO PIZARRO**  
Gerente Red de Agencias  
Banco de la Nación  
Av. Javier Prado Este N° 2479  
San Borja. -

Asunto : Solicito respuesta al reclamo presentado N° 002722-29062 por ACNB Municipal de Omacha.

Referencia : Oficio N° 00183-2022-MIDIS/PNADP-UTCU (29SEP2022)

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y solicitarle se sirva disponer, ante quien corresponda, brinde respuesta al reclamo N° 002722-29062 registrado ante el Banco de la Nación, con fecha 29 de septiembre del 2022, que a la fecha no cuenta con respuesta, luego de haber transcurrido más de 60 días calendario.

Al respecto se debe señalar que, nuestra Unidad Territorial de Cusco registro el reclamo N° 0002722-29062 de fecha 29 de setiembre de 2022, señalando que, *en el mes de mayo 2022 las usuarias deberían, cada una, haber recibido en su mayoría S/. 400.00 y otras S/. 500.00 (por un incentivo adicional por primera infancia). Sin embargo, en este punto de pago solo recibieron S/. 200.00 y no recibieron el voucher*, para la atención del reclamo se brindó los datos del ACNB Municipal de Omacha, con código 3299724, la relación de 675 usuarias que fueron asignadas para pago, extractos bancarios de 15 usuarios en el que detalla los montos retirados, y actas de las reuniones sostenidas en las comunidades de Antapallca, Omacha y Antayaque.

Por lo antes expuesto se solicita dar respuesta al reclamo presentado, a fin de comunicar a nuestras usuarias.

Hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

Firmado digitalmente

**JESSICA NIÑO DE GUZMÁN ESAINE**  
Directora Ejecutiva  
Programa Nacional de Apoyo  
Directo a los Más Pobres "JUNTOS"

JNE/nla

Calle Schell 310 – piso 4, Miraflores, Lima – Perú  
Central telefónica: (01) 444-2525 / Línea Social Gratuita: 1880  
[www.gob.pe/juntos](http://www.gob.pe/juntos)

Página 1 de 1



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **KIXALOB**



Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificaciones. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

CUSCO, 20 de enero del 2023

CARTA EF/92.0161- N° C0003-2023

Señor (a) (ita) :

**GLORIA DUEÑAS CORRIDO****AV. DE LA CULTURA 1507, TERCER PARADERO, DISTRITO DE SAN SEBASTIAN  
SAN SEBASTIAN, CUSCO-CUSCO****Referencia : Reclamo Nro. '002722-29062' - 'CAJEROS CORRESPONSALES'****Motivo del Reclamo : 'OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS'**

Estimado(a) Cliente:

Es grato dirigirnos a usted en atención a su reclamo, mencionado en la referencia, el cual ha sido materia de especial atención por parte de nuestra unidad encargada de este servicio.

Al respecto, se le informa que con el fin de atender de manera adecuada y precisa a su reclamo, se ha cursado una carta a la Municipalidad Distrital de Omacha, que en cuyo Agente Multired se suscitaron los hechos materia de reclamo, el mismo que está bajo responsabilidad exclusiva de dicha Municipalidad, entidad a la que, se le solicita realizar las investigaciones correspondientes y/o proceder con la regularización a las cuentas afectadas, y que a la fecha nos encontramos a la espera de la respuesta de dicha Municipalidad.

Así mismo se sugiere que informen a los clientes afectados del programa JUNTOS que deben registrar su reclamo en el libro de reclamaciones del Banco de la Nación a fin de recibir la evaluación personalizada del caso.

El registro de los reclamos individuales se pueden realizar en cualquiera de nuestras canales de atención como: página web: link : <https://fideicomisos.bn.com.pe/reclamoweb/frmPrincipal.aspx> de manera gratuita a los teléfonos: 0800-10-700, (01)440-5305 o (01)442-4470 o en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional.

Finalmente, le hacemos conocer que estamos a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto.

Atentamente



*"Si usted no está de acuerdo con el resultado de su reclamo, puede acudir a otras instancias como el Indecopi u otro organismo de supervisión externa que considere, pudiendo también si así lo desea, solicitar al Banco la Reiteración del mismo antes de tomar esta decisión". Esta nota se incluye en cumplimiento a lo establecido en la Circular G 184-2015-SBS."*

UTC/Sistema de Gestión Docu... x Reclamos BN x +

fideicomisos.bn Reclamos BN fidelcomisos.bn.com.pe

## Formulario de Reclamaciones o Requerimientos

Estimado(a): **GLORIA GUEÑAS CORRIDO**



¡Gracias por su tiempo!, su Reclamo o Requerimiento fue grabado exitosamente con el número de registro (anoto): **002722-29082**

La constancia del registro de su Reclamo o Requerimiento le fue enviado a través de correo electrónico a: [gduenas@juntos.gob.pe](mailto:gduenas@juntos.gob.pe)

Pronto nos pondremos en contacto con Usted!

Atentamente,  
Banco de la Nación

Windows taskbar: 13°C Mayorm... ESP 10:35

San Borja, 10 de Febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 21373 - 2023

Señor(a)  
SABINA MARCA MORALES  
C.P. COYANI  
OMACHA – PARURO –CUSCO

Referencia : Reclamo / Requerimiento N° 002723-3664  
Motivo : Ampliación de Plazo de Respuesta

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470

Atentamente,

Sección Reclamos  
Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos  
Banco de la Nación

San Borja, 10 de Febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 21377 - 2023

Señor(a)  
FERNANDA MOLLINEDO SENCIA  
C.P ANTAYAJE  
OMACHA – PARURO –CUSCO

Referencia : Reclamo / Requerimiento N° 002723-3663  
Motivo : Ampliación de Plazo de Respuesta

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470

Atentamente,

Sección Reclamos  
Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos  
Banco de la Nación

San Borja, 10 de Febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 21366 - 2023

Señor(a)  
NILDA HUAMANI BAUTISTA  
C.P. OMACHA  
OMACHA – PARURO –CUSCO

Referencia : Reclamo / Requerimiento N° 002723-3657  
Motivo : Ampliación de Plazo de Respuesta

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470

Atentamente,

Sección Reclamos  
Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos  
Banco de la Nación

San Borja, 10 de Febrero de 2023

CARTA EF/92.7832 N° 21372 - 2023

Señor(a)  
SONIA CUTIPA SERRANO  
C.P. ANTAYAJE  
OMACHA – PARURO –CUSCO

Referencia : Reclamo / Requerimiento N° 002723-3661  
Motivo : Ampliación de Plazo de Respuesta

Me dirijo a usted, en relación al reclamo / requerimiento de la referencia, a fin de comunicar que nos hemos visto en la necesidad de exceder nuestros estándares de tiempo para la atención de su caso, debido a la naturaleza del reclamo se requiere un análisis más exhaustivo, por lo que agradeceremos su comprensión por anticipado y quedamos con el compromiso de remitirle la carta de respuesta en un plazo no mayor a 30 días calendarios adicionales.

Válgame la oportunidad para expresar nuestras disculpas por el malestar ocasionado de manera involuntaria.

Cualquier consulta adicional al respecto, sírvase comunicarse a los teléfonos 0800-10-700, línea gratuita desde teléfonos fijos en el ámbito nacional, o (01)440-5305 o (01)442-4470

Atentamente,

Sección Reclamos  
Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos  
Banco de la Nación

## SITUACIÓN ACTUAL DEL HOGAR

## DATOS DEL HOGAR

Código Hogar :	3883511
Estado :	AFILIADO
UT - Ubigeo :	CUSCO-CUSCO/PARURO/OMACHA
Centro Poblado :	KISI KISI
Dirección :	CARR. ANTAYAJE PERCCACCATA NRO.
Celular :	967969494
Fecha Preafiliación	24/11/2022

## DATOS TITULAR

DNI :	70919296
Nro. Cuenta :	4166923544
Cuenta BN :	VIGILADA
Apellidos y Nombres	NOA HACHISE EMPERATRIZ
Edad :	23 años
Restricción :	SIN RESTRICCIÓN
Fecha Afiliación :	01/12/2017

## MIEMBROS DE HOGAR

Documento	Apellidos	Nombres	Parentesco	Edad (años)	F. Nac.	Sexo	Corresponsabilidades			Estado	Censado
							Educación	Gestante	CRED		
DNI 71085232	SAPACAYO ORURO	RUBEN ABEL	Jefe(a) de hogar	28	17/01/1995	M	No	No	No	Activo	No
DNI 70919296	NOA HACHISE	EMPERATRIZ	Espos(a)	23	01/05/1999	F	No	No	No	Activo	No
DNI 79518983	SAPACAYO NOA	FLOR YAMILET	Hijo(a)	7	13/02/2016	F	Si	No	No	Activo	No
DNI 82055867	SAPACAYO NOA	KYLIAM JOSUE	Hijo(a)	4	07/01/2019	M	Si	No	No	Activo	No
96151426	SAPACAYO NOA	LUZ MAYRA	Hijo(a)	0	02/02/2023	F	No	No	Si	Activo	No

## CORRESPONSABILIDADES POR PERIODO

Se muestra información a partir de la VCC IV  
C = Complementaria

Periodo	C	Resultado VCC	Resultado Revisión Posterior	Documento
2022-06	-	MES 1 CUMPLE / MES 2 CUMPLE	-	-

## TRANSFERENCIAS MONETARIAS

Tipo Padrón: R=Regular,C=Complementario,E=Extraordinario

\*=Abono indebido

Cantidad de abonos:

Año/Mes	Modalidad	Punto Pago	Tipo Padrón	Padron	Abono/No	Cuenta	Monto S/.
---------	-----------	------------	-------------	--------	----------	--------	-----------

## DESAFILIACIONES

Fecha	Motivo	Observación	Usuario Registra Desafiliación	Usuario Aprueba
-------	--------	-------------	--------------------------------	-----------------

## REINCORPORACIONES

Fecha	Motivo Reincorporación	Documento de Sustento	Usuario Registra	Usuario Aprueba
-------	------------------------	-----------------------	------------------	-----------------

## MIEMBROS DE HOGAR

Documento	Apellidos	Nombres	Parentesco	Edad (años)	F. Nac.	Sexo	Corresponsabilidades			Estado	Censado
							Educación	Gestante	CRED		
DNI 71085232	SAPACAYO ORURO	RUBEN ABEL	Jefe(a) de hogar	28	17/01/1995	M	No	No	No	Activo	No
DNI 70919296	NOA HACHISE	EMPERATRIZ	Espos(a)	23	01/05/1999	F	No	No	No	Activo	No
DNI 79518983	SAPACAYO NOA	FLOR YAMILET	Hijo(a)	7	13/02/2016	F	Si	No	No	Activo	No
DNI 82055867	SAPACAYO NOA	KYLIAM JOSUE	Hijo(a)	4	07/01/2019	M	Si	No	No	Activo	No
96151426	SAPACAYO NOA	LUZ MAYRA	Hijo(a)	0	02/02/2023	F	No	No	Si	Activo	No

## CORRESPONSABILIDADES POR PERIODO

Se muestra información a partir de la VCC IV  
C = Complementaria

Periodo	C	Resultado VCC	Resultado Revisión Posterior	Documento
2022-06	-	MES 1 CUMPLE / MES 2 CUMPLE	-	-

## TRANSFERENCIAS MONETARIAS

Tipo Padrón: R=Regular,C=Complementario,E=Extraordinario

\*=Abono indebido

Cantidad de abonos:

Año/Mes	Modalidad	Punto Pago	Tipo Padrón	Padron	Abono/No	Cuenta	Monto S/.
---------	-----------	------------	-------------	--------	----------	--------	-----------

## DESAFILIACIONES

Fecha	Motivo	Observación	Usuario Registra Desafiliación	Usuario Aprueba
-------	--------	-------------	--------------------------------	-----------------

## REINCORPORACIONES

Fecha	Motivo Reincorporación	Documento de Sustento	Usuario Registra	Usuario Aprueba
-------	------------------------	-----------------------	------------------	-----------------

## MIEMBROS DE HOGAR

Documento	Apellidos	Nombres	Parentesco	Edad (años)	F. Nac.	Sexo	Corresponsabilidades			Estado	Censado
							Educación	Gestante	CRED		
DNI 71085232	SAPACAYO ORURO	RUBEN ABEL	Jefe(a) de hogar	28	17/01/1995	M	No	No	No	Activo	No
DNI 70919296	NOA HACHISE	EMPERATRIZ	Espos(a)	23	01/05/1999	F	No	No	No	Activo	No
DNI 79518983	SAPACAYO NOA	FLOR YAMILET	Hijo(a)	7	13/02/2016	F	Si	No	No	Activo	No
DNI 82055867	SAPACAYO NOA	KYLIAM JOSUE	Hijo(a)	4	07/01/2019	M	Si	No	No	Activo	No
96151426	SAPACAYO NOA	LUZ MAYRA	Hijo(a)	0	02/02/2023	F	No	No	Si	Activo	No

## CORRESPONSABILIDADES POR PERIODO

Se muestra información a partir de la VCC IV  
C = Complementaria

Periodo	C	Resultado VCC	Resultado Revisión Posterior	Documento
2022-06	-	MES 1 CUMPLE / MES 2 CUMPLE	-	-

## TRANSFERENCIAS MONETARIAS

Tipo Padrón: R=Regular,C=Complementario,E=Extraordinario

\*=Abono indebido

Cantidad de abonos:

Año/Mes	Modalidad	Punto Pago	Tipo Padrón	Padron	Abono/No	Cuenta	Monto \$/.
---------	-----------	------------	-------------	--------	----------	--------	------------

## DESAFILIACIONES

Fecha	Motivo	Observación	Usuario Registra Desafiliación	Usuario Aprueba
-------	--------	-------------	--------------------------------	-----------------

## REINCORPORACIONES

Fecha	Motivo Reincorporación	Documento de Sustento	Usuario Registra	Usuario Aprueba
-------	------------------------	-----------------------	------------------	-----------------