



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

Firmado digitalmente por PALAO CANO Rafael Omar FAU 20511268401 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 13.10.2023 16:49:09 -05:00

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

Arequipa, 13 de Octubre del 2023

OFICIO N° 000213-2023-MIDIS/PNADP-UARE

SEÑOR

RICHARD MIRANDA VILCA

RESPONSABLE REGIONAL

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA MOQUEGUA

Presente

Asunto : Respuesta a los casos reportados por el CTVC de Moquegua con el OFICIO N° 0063-2023-RRCTVC/MOQUEGUA:

- CASO N° 062-2023-CTVC/MOQ.
- CASO N° 063-2023-CTVC/MOQ.
- CASO N° 064-2023-CTVC/MOQ.
- CASO N° 065-2023-CTVC/MOQ.
- CASO N° 066-2023-CTVC/MOQ.
- CASO N° 067-2023-CTVC/MOQ.
- CASO N° 068-2023-CTVC/MOQ.
- CASO N° 069-2023-CTVC/MOQ.
- CASO N° 070-2023-CTVC/MOQ..

Referencia : OFICIO N° 0063-2023-RRCTVC/MOQUEGUA (29SEP2023)

Mediante el presente le hago alcance del oficio de respuesta de la verificación del caso de las 9 alertas presentadas con al Oficio N°0063-2023-RRCTVC/MOQUEGUA en el que se manifiesta que el Programa no orienta a usuario/a en el uso de Aplicativo MI JUNTOS. Se indica que, las usuarias entrevistadas en los 09 casos reportados, manifiestan no conocer el aplicativo "MI JUNTOS" y que nunca recibieron información u orientación por parte de los gestores locales u otro personal del programa Juntos.

En ese sentido, se presenta a usted la síntesis de las alertas remitidas por la CTVC a nuestra institución, en el que se da cuenta del análisis y seguimiento que se ha efectuado en cada caso en coordinación con el personal operativo de la Unidad Territorial; tal como se detalla a continuación.

N°	CASO N°	USUARIA (CLTVC)	RESUMEN DEL CASO	ACCIONES DESARROLLADAS
1	N°062-2023-CTVC/MOQ	Sra. Grecia Domitila Córdova Flores.	Usuaría no recibe orientación en aplicativo MI JUNTOS.	La Sra. Grecia Domitila Córdova Flores, identificada con DNI N° 43206226, manifiesta lo siguiente:  El PROGRAMA NO ORIENTA A USUARIO/A EN EL USO DEL APLICATIVO MI JUNTOS. La usuaria entrevistada manifiesta no conocer el aplicativo "MI JUNTOS", nunca recibió información y/o orientación por parte del gestor u otro personal del programa Juntos.

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)



BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024





				<p><b>De lo señalado el Programa Juntos informa lo siguiente:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el marco del proceso de Transferencia y Entrega del Incentivo Monetario TIM-EIM, el programa previo a los procesos de pago desarrolla talleres de educación financiera, donde se convoca sobre todo a nuevas usuarias afiliadas a fin de que sean capacitadas en temas de Manejo y uso correcto y seguro de la tarjeta multired, manejo correcto del cajero automático, usos de POS Y socialización de aplicativo "MI JUNTOS", en donde las usuarias que "cuentan con un celular" pueden descargar el aplicativo y proceden a la práctica. En ese sentido, el día 05/07/2023, en el marco del acompañamiento de la TIM III 2023, se realizó capacitación en educación financiera en inmediaciones del BN de Moquegua a cargo del Gestor Local Miguel Ángel Ramos Mamani.</li> <li>2. El personal del Programa Juntos Gestor Local, Miguel Ángel Ramos Mamani, brindo el Taller de Inclusión Financiera e informo a las usuarias de la Provincia Mariscal Nieto sobre temas de Cumplimiento de Corresponsabilidades y Educación Financiera; así mismo se hizo incidencia en la promoción del ahorro y por último se fortaleció el uso del Aplicativo "MI JUNTOS" y canales de atención.</li> <li>3. Con estas actividades de capacitación, se busca evidenciar que el Programa Juntos UT Moquegua, viene cumpliendo progresivamente con capacitar a las usuarias y nuevas usuarias en los 21 distritos donde se interviene actualmente, en los temas de educación financiera y sobre todo en el cumplimiento de corresponsabilidades; no obstante, en ambos eventos la Sra. Grecia Domitila Córdova Flores, no tuvo la oportunidad de participar debido a sus actividades domésticas y/o laborales según su manifestación.</li> <li>4. Es necesario precisar que, para el uso del aplicativo es necesario contar con un equipo celular smartphone con acceso a internet, lo cual algunas usuarias no disponen en el momento de la capacitación, en consecuencia, no se puede obligar ni exigir a las usuarias el uso del aplicativo, cuyo uso es de forma gradual y progresivo; no obstante, se pone a disposición el aplicativo en la página WEB de Juntos que también se puede acceder en el área de desarrollo social de las municipalidades, a quienes se les remite los padrones de abonados para su difusión, así mismo, el Gestor Local durante el proceso de pagos brinda información según requerimiento de la usuarias.</li> <li>5. Con el propósito de seguir empoderando a las usuarias afiliadas y de continuar implementando acciones que mejoren el servicio para las usuarias afiliadas al Programa, se realizó el día 05/10/2023</li> </ol>
--	--	--	--	--

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>la orientación telefónica a la usuaria para brindar una capacitación personalizada en el manejo del aplicativo "MI JUNTOS" con la finalidad de fortalecer sus conocimientos para el uso de dicho aplicativo.</p> <p>6. No obstante, el Programa continuara realizando las capacitaciones de reforzamiento a las usuarias para el uso del aplicativo del MI JUNTOS, en el marco del acompañamiento de la TIM V 2023 a realizarse a partir del 02 de noviembre, asimismo, se coordinará con las municipalidades distritales para que brinden soporte necesario para que nuestras usuarias puedan acceder al aplicativo.</p> <p>Por lo expuesto, se concluye declarar el caso <b>INFUNDADO</b> y en atención a las recomendaciones de la CTVC, se implementarán las acciones pertinentes de parte del Programa a fin de evitar posibles situaciones similares. No obstante, precisar que, si bien se promueve el uso de MI Juntos en las usuarias que cuentan con la posibilidad de hacerlo, también se promueve el uso de otros canales de información y atención al usuario como es la WEB de juntos y la línea gratuita 1880. A la fecha la Sra. Grecia Domitila Córdova Flores ya cuenta con el aplicativo instalado en su smartphone y fue capacitada en su uso.</p>
--	--	--	--	---

Nº	CASO Nº	USUARIA (CLTVC)	RESUMEN DEL CASO	ACCIONES DESARROLLADAS
1	N°063-2023-CTVC/MOQ	Sra. Ireni Edminda Córdova Ríos.	Usuaría no recibe orientación en aplicativo MI JUNTOS.	<p>La Sra. Ireni Edminda Córdova Ríos, identificada con DNI N° 45721892, manifiesta lo siguiente:</p> <p>El PROGRAMA NO ORIENTA A USUARIO/A EN EL USO DEL APLICATIVO MI JUNTOS. La usuaria entrevistada manifiesta no conocer el aplicativo "MI JUNTOS", nunca recibió información y/o orientación por parte del gestor u otro personal del programa Juntos.</p> <p><b>De lo señalado el Programa Juntos informa lo siguiente:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>En el marco del proceso de Transferencia y Entrega del Incentivo Monetario TIM-EIM, el programa previo a los procesos de pago desarrolla talleres de educación financiera, donde se convoca sobre todo a nuevas usuarias afiliadas a fin de que sean capacitadas en temas de Manejo y uso correcto y seguro de la tarjeta multired, manejo correcto del cajero automático, usos de POS Y socialización de aplicativo "MI JUNTOS", en donde las usuarias que cuentan con un celular pueden descargar el aplicativo y proceden a la práctica. En ese sentido, el día 05/07/2023, en el marco del acompañamiento de la TIM III 2023 se realizó la capacitación en educación financiera en inmediaciones del BN de Moquegua por el Gestor</li> </ol>

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>Local Miguel Ángel Ramos Mamani.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El personal del Programa Gestor Local, Miguel Ángel Ramos Mamani, brindó el Taller de Inclusión Financiera e informo a las usuarias de la Provincia Mariscal Nieto sobre temas de Cumplimiento de Corresponsabilidades y Educación Financiera; así mismo se hizo incidencia en la promoción del ahorro y por último se fortaleció el uso del Aplicativo "MI JUNTOS" y canales de atención.</li> <li>Con estas actividades de capacitación, se busca evidenciar que el Programa Juntos UT Moquegua, viene cumpliendo progresivamente con capacitar a las usuarias y nuevas usuarias en los 21 distritos donde se interviene actualmente en los temas de educación financiera y sobre todo en el cumplimiento de corresponsabilidades; no obstante, a dicho evento la Sra. Ireni Edminda Córdova Ríos, no tuvo la oportunidad de participar debido a sus actividades domésticas y/o laborales según su manifestación.</li> <li>Es necesario precisar que, para el uso del aplicativo es necesario contar con un equipo celular smartphone con acceso a internet, lo cual algunas usuarias no disponen en el momento de la capacitación, en consecuencia, no se puede obligar ni exigir a las usuarias el uso del aplicativo, cuyo uso es de forma gradual y progresivo; no obstante, se pone a disposición el aplicativo en la página WEB de Juntos que también se puede acceder en el área de desarrollo social de las municipalidades, a quienes se les remite los padrones de abonados para su difusión, así mismo, el Gestor Local durante el proceso de pagos brinda información según requerimiento de la usuarias.</li> <li>Con el propósito de seguir empoderando a las usuarias afiliadas y de continuar implementando acciones que mejoren el servicio para las usuarias afiliadas al Programa, se realizó el día 05/10/2023 la orientación telefónica a la usuaria para brindar una capacitación personalizada en el manejo del aplicativo "MI JUNTOS" con la finalidad de fortalecer sus conocimientos para el uso de dicho aplicativo.</li> <li>No obstante, el Programa continuara realizando las capacitaciones de reforzamiento a las usuarias para el uso del aplicativo del MI JUNTOS, en el marco del acompañamiento de la TIM V 2023 a realizarse a partir del 02 de noviembre, asimismo, se coordinará con las municipalidades distritales para que brinden soporte necesario para que nuestras usuarias puedan acceder al aplicativo.</li> </ol> <p>Por lo expuesto, se concluye declarar el caso <b>INFUNDADO</b> y en atención a las recomendaciones de la CTVC, se implementarán las acciones pertinentes de parte del</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)





				Programa a fin de evitar posibles situaciones similares. No obstante, precisar que, si bien se promueve el uso de MI Juntos en las usuarias que cuentan con la posibilidad de hacerlo, también se promueve el uso de otros canales de información y atención al usuario como es la WEB de Juntos y la línea gratuita 1880. A la fecha la Sra. Ireni Edminda Córdova Ríos ya cuenta con el aplicativo instalado en su smartphone y fue capacitada en su uso.
--	--	--	--	---

Nº	CASO Nº	USUARIA (CLTV)	RESUMEN DEL CASO	ACCIONES DESARROLLADAS
1	N°064-2023-CTVC/MOQ	Sra. Thalía Letty Taco Mamani.	Usuaría no recibe orientación en aplicativo MI JUNTOS.	<p>La Sra. Thalía Letty Taco Mamani, identificada con DNI N° 78105513, manifiesta lo siguiente:</p> <p>El PROGRAMA NO ORIENTA A USUARIO/A EN EL USO DEL APLICATIVO MI JUNTOS. La usuaria entrevistada manifiesta no conocer el aplicativo "MI JUNTOS", nunca recibió información y/o orientación por parte del gestor u otro personal del programa Juntos.</p> <p><b>De lo señalado el Programa Juntos informa lo siguiente:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>En el marco del proceso de Transferencia y Entrega del Incentivo Monetario TIM-EIM, el programa previo a los procesos de pago desarrolla talleres de educación financiera, donde se convoca sobre todo a nuevas usuarias afiliadas a fin de que sean capacitadas en temas de Manejo y uso correcto y seguro de la tarjeta multired, manejo correcto del cajero automático, usos de POS Y socialización de aplicativo "MI JUNTOS", en donde las usuarias que cuentan con un celular pueden descargar el aplicativo y proceden a la práctica. En ese sentido, el día 05/07/2023, en el marco del acompañamiento de la TIM III 2023 se realizó capacitación en educación financiera en inmediaciones del BN de Moquegua por el Gestor Local Miguel Ángel Ramos Mamani.</li> <li>El personal del Programa Gestor Local, Miguel Ángel Ramos Mamani, brindo el Taller de Inclusión</li> </ol>

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>Financiera e informo a las usuarias de la Provincia Mariscal Nieto sobre temas de Cumplimiento de Corresponsabilidades y Educación Financiera; así mismo se hizo incidencia en la promoción del ahorro y por último se fortaleció el uso del Aplicativo “MI JUNTOS” y canales de atención.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Con estas actividades de capacitación, se busca evidenciar que el Programa Juntos UT Moquegua, viene cumpliendo progresivamente con capacitar a las usuarias y nuevas usuarias en los 21 distritos donde se interviene actualmente en los temas de educación financiera y sobre todo en el cumplimiento de corresponsabilidades; no obstante, en ambos eventos la Sra. Thalía Letty Taco Mamani, no tuvo la oportunidad de participar debido a sus actividades domésticas y/o laborales según su manifestación.</li> <li>Es necesario precisar que, para el uso del aplicativo es necesario contar con un equipo celular smartphone con acceso a internet, lo cual algunas usuarias no disponen en el momento de la capacitación, en consecuencia, no se puede obligar ni exigir a las usuarias el uso del aplicativo, cuyo uso es de forma gradual y progresivo; no obstante, se pone a disposición el aplicativo en la página WEB de Juntos que también se puede acceder en el área de desarrollo social de las municipalidades, a quienes se les remite los padrones de abonados para su difusión, así mismo, el Gestor Local durante el proceso de pagos brinda información según requerimiento de la usuarias.</li> <li>Con el propósito de seguir empoderando a las usuarias afiliadas y de continuar implementando acciones que mejoren el servicio para las usuarias afiliadas al Programa, se realizó el día 05/10/2023 la orientación telefónica a la usuaria para brindar una capacitación personalizada en el manejo del aplicativo “MI JUNTOS” con la finalidad de fortalecer sus conocimientos para el uso de dicho aplicativo.</li> <li>No obstante, el Programa continuara realizando las capacitaciones de reforzamiento a las usuarias para el uso del aplicativo del MI JUNTOS, en el marco del acompañamiento de la TIM V 2023 a realizarse a partir del 02 de noviembre, asimismo, se coordinará con las municipalidades distritales para que brinden soporte necesario para que nuestras usuarias puedan acceder al aplicativo.</li> </ol> <p>Por lo expuesto, se concluye declarar el caso <b>INFUNDADO</b> y en atención a las recomendaciones de la CTVC, se implementarán las acciones pertinentes de parte del Programa a fin de evitar posibles situaciones similares. No obstante, precisar que, si bien se promueve el uso de MI Juntos en las usuarias que cuentan con la posibilidad de hacerlo, también se promueve el uso de otros canales</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)





				de información y atención al usuario como es la WEB de juntos y la línea gratuita 1880. A la fecha la Sra. Thalia Letty Taco Mamani ya cuenta con el aplicativo instalado en su smartphone y fue capacitada en su uso.
--	--	--	--	--

Nº	CASO Nº	USUARIA (CLTV)	RESUMEN DEL CASO	ACCIONES DESARROLLADAS
1	N°065-2023-CTVC/MOQ	Sra. Luz Mary Apaza Aldude.	Usuaría no recibe orientación en aplicativo MI JUNTOS.	<p>La Sra. Luz Mary Apaza Aldude, identificada con DNI N° 73939852, manifiesta lo siguiente:</p> <p>El PROGRAMA NO ORIENTA A USUARIO/A EN EL USO DEL APLICATIVO MI JUNTOS. La usuaria entrevistada manifiesta no conocer el aplicativo “MI JUNTOS”, nunca recibió información y/o orientación por parte del gestor u otro personal del programa Juntos.</p> <p><b>De lo señalado el Programa Juntos informa lo siguiente:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>En el marco del proceso de Transferencia y Entrega del Incentivo Monetario TIM-EIM, el programa previo a los procesos de pago desarrolla talleres de educación financiera, donde se convoca sobre todo a nuevas usuarias afiliadas a fin de que sean capacitadas en temas de Manejo y uso correcto y seguro de la tarjeta multired, manejo correcto del cajero automático, usos de POS Y socialización de aplicativo “MI JUNTOS”, en donde las usuarias que cuentan con un celular pueden descargar el aplicativo y proceden a la práctica. En ese sentido, el día 03/07/2023 se realizó capacitación en educación financiera en las afueras del Banco de la Nación de Ichuña por Asistente Técnico Marilia Iris Quintanilla Alvarez.</li> <li>El día 02/10/2023 el personal del Programa Gestor de Desarrollo Social, Alan Rosendo Mamani Arvire, brindo el Acompañamiento Familiar e informo a las usuarias del Distrito de Ichuña sobre temas de Cumplimiento de Corresponsabilidades y Educación Financiera; así mismo se hizo incidencia en la promoción del ahorro y por último se fortaleció el uso del Aplicativo “MI JUNTOS” y canales de atención.</li> <li>Con estas actividades de capacitación, se busca evidenciar que el Programa Juntos UT Moquegua, viene cumpliendo progresivamente con capacitar a las usuarias y nuevas usuarias en los 21 distritos donde se interviene actualmente en los temas de educación financiera y sobre todo en el cumplimiento de corresponsabilidades; no obstante, en ambos eventos la Sra. Luz Mary Apaza Aldude, no tuvo la oportunidad de participar debido a sus actividades domésticas y/o laborales según su manifestación.</li> <li>Es necesario precisar que, para el uso del aplicativo es necesario contar con un equipo celular</li> </ol>

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>smartphone con acceso a internet, lo cual algunas usuarias no disponen en el momento de la capacitación, en consecuencia, no se puede obligar ni exigir a las usuarias el uso del aplicativo, cuyo uso es de forma gradual y progresivo; no obstante, se pone a disposición el aplicativo en la página WEB de Juntos que también se puede acceder en el área de desarrollo social de las municipalidades, a quienes se les remite los padrones de abonados para su difusión, así mismo, el Gestor de Desarrollo Social durante el proceso de pagos brinda información según requerimiento de la usuarias.</p> <p>5. Con el propósito de seguir empoderando a las usuarias afiliadas y de continuar implementando acciones que mejoren el servicio para las usuarias afiliadas al Programa, se realizó el día 05/10/2023 la orientación telefónica a la usuaria para brindar una capacitación personalizada en el manejo del aplicativo "MI JUNTOS" con la finalidad de fortalecer sus conocimientos para el uso de dicho aplicativo.</p> <p>6. No obstante, el Programa continuara realizando las capacitaciones de reforzamiento a las usuarias para el uso del aplicativo del MI JUNTOS, en el marco del acompañamiento de la TIM V 2023 a realizarse a partir del 02 de noviembre, asimismo, se coordinará con las municipalidades distritales para que brinden soporte necesario para que nuestras usuarias puedan acceder al aplicativo.</p> <p>Por lo expuesto, se concluye declarar el caso <b>INFUNDADO</b> y en atención a las recomendaciones de la CTVC, se implementarán las acciones pertinentes de parte del Programa a fin de evitar posibles situaciones similares. No obstante, precisar que, si bien se promueve el uso de MI Juntos en las usuarias que cuentan con la posibilidad de hacerlo, también se promueve el uso de otros canales de información y atención al usuario como es la WEB de juntos y la línea gratuita 1880. A la fecha la Sra. Luz Mary Apaza Aldude ya cuenta con el aplicativo instalado en su smartphone y fue capacitada en su uso.</p>
--	--	--	--	--

Nº	CASO Nº	USUARIA (CLTVC)	RESUMEN DEL CASO	ACCIONES DESARROLLADAS
1	Nº066-2023-CTVC/MOQ	Sra. Inés Alicia Chambilla Condori.	Usuaría no recibe orientación en aplicativo MI JUNTOS.	<p>La Sra. Inés Alicia Chambilla Condori, identificada con DNI N° 76564382, manifiesta lo siguiente:</p> <p>El PROGRAMA NO ORIENTA A USUARIO/A EN EL USO DEL APLICATIVO MI JUNTOS. La usuaria entrevistada manifiesta no conocer el aplicativo "MI JUNTOS", nunca recibió información y/o orientación por parte del gestor u otro personal del programa Juntos.</p> <p><b>De lo señalado el Programa Juntos informa lo siguiente:</b></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)





				<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el marco del proceso de Transferencia y Entrega del Incentivo Monetario TIM-EIM, el programa previo a los procesos de pago desarrolla talleres de educación financiera, donde se convoca sobre todo a nuevas usuarias afiliadas a fin de que sean capacitadas en temas de Manejo y uso correcto y seguro de la tarjeta multired, manejo correcto del cajero automático, usos de POS Y socialización de aplicativo "MI JUNTOS", en donde las usuarias que cuentan con un celular pueden descargar el aplicativo y proceden a la práctica. En ese sentido, el día 05/07/2023 se realizó capacitación en educación financiera en Casa de la Mujer por el Gestor Local Carlos Antonio Incacutipa Mamani.</li> <li>2. El día 20/09/2023 el personal del Programa Gestor de Desarrollo Social, Miguel ángel Ramos Mamani, brindo el Taller de Inclusión Financiera e informo a las usuarias del Distrito de El Algarrobal sobre temas de Cumplimiento de Corresponsabilidades y Educación Financiera; así mismo se hizo incidencia en la promoción del ahorro y por último se fortaleció el uso del Aplicativo "MI JUNTOS" y canales de atención.</li> <li>3. Con estas actividades de capacitación, se busca evidenciar que el Programa Juntos UT Moquegua, viene cumpliendo progresivamente con capacitar a las usuarias y nuevas usuarias en los 21 distritos donde se interviene actualmente en los temas de educación financiera y sobre todo en el cumplimiento de corresponsabilidades; no obstante, en ambos eventos la Sra. Inés Alicia Chambilla Condori, no tuvo la oportunidad de participar debido a sus actividades domésticas y/o laborales según su manifestación.</li> <li>4. Es necesario precisar que, para el uso del aplicativo es necesario contar con un equipo celular smartphone con acceso a internet, lo cual algunas usuarias no disponen en el momento de la capacitación, en consecuencia, no se puede obligar ni exigir a las usuarias el uso del aplicativo, cuyo uso es de forma gradual y progresivo; no obstante, se pone a disposición el aplicativo en la página WEB de Juntos que también se puede acceder en el área de desarrollo social de las municipalidades, a quienes se les remite los padrones de abonados para su difusión, así mismo, el Gestor de Desarrollo Social durante el proceso de pagos brinda información según requerimiento de la usuarias.</li> <li>5. Con el propósito de seguir empoderando a las usuarias afiliadas y de continuar implementando acciones que mejoren el servicio para las usuarias afiliadas al Programa, se realizó el día 05/10/2023 la orientación telefónica a la usuaria para brindar una capacitación personalizada en el manejo del aplicativo "MI JUNTOS" con la finalidad de fortalecer sus conocimientos para el uso de dicho</li> </ol>
--	--	--	--	---

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>aplicativo.</p> <p>6. No obstante, el Programa continuara realizando las capacitaciones de reforzamiento a las usuarias para el uso del aplicativo del MI JUNTOS, en el marco del acompañamiento de la TIM V 2023 a realizarse a partir del 02 de noviembre, asimismo, se coordinará con las municipalidades distritales para que brinden soporte necesario para que nuestras usuarias puedan acceder al aplicativo.</p> <p>Por lo expuesto, se concluye declarar el caso <b>INFUNDADO</b> y en atención a las recomendaciones de la CTVC, se implementarán las acciones pertinentes de parte del Programa a fin de evitar posibles situaciones similares. No obstante, precisar que, si bien se promueve el uso de MI Juntos en las usuarias que cuentan con la posibilidad de hacerlo, también se promueve el uso de otros canales de información y atención al usuario como es la WEB de juntos y la línea gratuita 1880. A la fecha la Sra. Inés Alicia Chambilla Condori ya cuenta con el aplicativo instalado en su smartphone y fue capacitada en su uso.</p>
--	--	--	--	---

Nº	CASO Nº	USUARIA (CLTVC)	RESUMEN DEL CASO	ACCIONES DESARROLLADAS
1	N°067-2023-CTVC/MOQ	Sra. Yaneth Bautista Huanca.	Usuaría no recibe orientación en aplicativo MI JUNTOS.	<p>La Sra. Yaneth Bautista Huanca, identificada con DNI N° 44995510, manifiesta lo siguiente:</p> <p>EL PROGRAMA NO ORIENTA A USUARIO/A EN EL USO DEL APLICATIVO MI JUNTOS. La usuaria entrevistada manifiesta no conocer el aplicativo "MI JUNTOS", nunca recibió información y/o orientación por parte del gestor u otro personal del programa Juntos.</p> <p><b>De lo señalado el Programa Juntos informa lo siguiente:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el marco del proceso de Transferencia y Entrega del Incentivo Monetario TIM-EIM, el programa previo a los procesos de pago desarrolla talleres de educación financiera, donde se convoca sobre todo a nuevas usuarias afiliadas a fin de que sean capacitadas en temas de Manejo y uso correcto y seguro de la tarjeta multired, manejo correcto del cajero automático, usos de POS Y socialización de aplicativo "MI JUNTOS", en donde las usuarias que cuentan con un celular pueden descargar el aplicativo y proceden a la práctica. En ese sentido, el día 05/07/2023 se realizó capacitación en educación financiera en Casa de la Mujer por el Gestor Local Carlos Antonio Incacutipa Mamani.</li> <li>2. El día 20/09/2023 el personal del Programa Gestor de Desarrollo Social, Miguel ángel Ramos Mamani, brindo el Taller de Inclusión Financiera e informo a las usuarias del Distrito de El Algarrobal sobre temas de Cumplimiento de Corresponsabilidades y Educación Financiera; así mismo se hizo incidencia</li> </ol>

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>en la promoción del ahorro y por último se fortaleció el uso del Aplicativo “MI JUNTOS” y canales de atención.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Con estas actividades de capacitación, se busca evidenciar que el Programa Juntos UT Moquegua, viene cumpliendo progresivamente con capacitar a las usuarias y nuevas usuarias en los 21 distritos donde se interviene actualmente en los temas de educación financiera y sobre todo en el cumplimiento de corresponsabilidades; no obstante, en ambos eventos la Sra. Yaneth Bautista Huanca, no tuvo la oportunidad de participar debido a sus actividades domésticas y/o laborales según su manifestación.</li> <li>4. Es necesario precisar que, para el uso del aplicativo es necesario contar con un equipo celular smartphone con acceso a internet, lo cual algunas usuarias no disponen en el momento de la capacitación, en consecuencia, no se puede obligar ni exigir a las usuarias el uso del aplicativo, cuyo uso es de forma gradual y progresivo; no obstante, se pone a disposición el aplicativo en la página WEB de Juntos que también se puede acceder en el área de desarrollo social de las municipalidades, a quienes se les remite los padrones de abonados para su difusión, así mismo, el Gestor de Desarrollo Social durante el proceso de pagos brinda información según requerimiento de la usuarias.</li> <li>5. Con el propósito de seguir empoderando a las usuarias afiliadas y de continuar implementando acciones que mejoren el servicio para las usuarias afiliadas al Programa, se realizó el día 05/10/2023 la orientación telefónica a la usuaria para brindar una capacitación personalizada en el manejo del aplicativo “MI JUNTOS” con la finalidad de fortalecer sus conocimientos para el uso de dicho aplicativo.</li> <li>6. No obstante, el Programa continuara realizando las capacitaciones de reforzamiento a las usuarias para el uso del aplicativo del MI JUNTOS, en el marco del acompañamiento de la TIM V 2023 a realizarse a partir del 02 de noviembre, asimismo, se coordinará con las municipalidades distritales para que brinden soporte necesario para que nuestras usuarias puedan acceder al aplicativo.</li> </ol> <p>Por lo expuesto, se concluye declarar el caso <b>INFUNDADO</b> y en atención a las recomendaciones de la CTVC, se implementarán las acciones pertinentes de parte del Programa a fin de evitar posibles situaciones similares. No obstante, precisar que, si bien se promueve el uso de MI Juntos en las usuarias que cuentan con la posibilidad de hacerlo, también se promueve el uso de otros canales de información y atención al usuario como es la WEB de juntos y la línea gratuita 1880. A la fecha la Sra. Yaneth Bautista Huanca ya cuenta con el aplicativo instalado en</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)





su smartphone y fue capacitada en su uso.
---

Nº	CASO Nº	USUARIA (CLTVC)	RESUMEN DEL CASO	ACCIONES DESARROLLADAS
1	Nº068-2023-CTVC/MOQ	Sra. Peña Fort Eduarda Alvarez Alvarez.	Usuaría no recibe orientación en aplicativo MI JUNTOS.	<p>La Sra. Peña Fort Eduarda Alvarez Alvarez, identificada con DNI N° 41007855, manifiesta lo siguiente:</p> <p>El PROGRAMA NO ORIENTA A USUARIO/A EN EL USO DEL APLICATIVO MI JUNTOS. La usuaria entrevistada manifiesta no conocer el aplicativo "MI JUNTOS", nunca recibió información y/o orientación por parte del gestor u otro personal del programa Juntos.</p> <p><b>De lo señalado el Programa Juntos informa lo siguiente:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>En el marco del proceso de Transferencia y Entrega del Incentivo Monetario TIM-EIM, el programa previo a los procesos de pago desarrolla talleres de educación financiera, donde se convoca sobre todo a nuevas usuarias afiliadas a fin de que sean capacitadas en temas de Manejo y uso correcto y seguro de la tarjeta multired, manejo correcto del cajero automático, usos de POS Y socialización de aplicativo "MI JUNTOS", en donde las usuarias que cuentan con un celular pueden descargar el aplicativo y proceden a la práctica. En ese sentido, el día 05/07/2023 se realizó capacitación en educación financiera por la Asistente Técnico Marilia Iris Quintanilla Álvarez.</li> <li>El personal del Programa Asistente Técnico, Marilia Iris Quintanilla Álvarez, brindo el Taller de Inclusión Financiera e informo a las usuarias del Distrito de Omate sobre temas de Cumplimiento de Corresponsabilidades y Educación Financiera; así mismo se hizo incidencia en la promoción del ahorro y por último se fortaleció el uso del Aplicativo "MI JUNTOS" y canales de atención.</li> <li>Con estas actividades de capacitación, se busca evidenciar que el Programa Juntos UT Moquegua, viene cumpliendo progresivamente con capacitar a las usuarias y nuevas usuarias en los 21 distritos donde se interviene actualmente en los temas de educación financiera y sobre todo en el cumplimiento de corresponsabilidades; no obstante, en ambos eventos la Sra. Peña Fort Eduarda Álvarez Álvarez, no tuvo la oportunidad de participar debido a sus actividades domésticas y/o laborales según su manifestación.</li> <li>Es necesario precisar que, para el uso del aplicativo es necesario contar con un equipo celular smartphone con acceso a internet, lo cual algunas usuarias no disponen en el momento de la capacitación, en consecuencia, no se puede obligar</li> </ol>

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>ni exigir a las usuarias el uso del aplicativo, cuyo uso es de forma gradual y progresivo; no obstante, se pone a disposición el aplicativo en la página WEB de Juntos que también se puede acceder en el área de desarrollo social de las municipalidades, así mismo la Asistente Técnico durante el proceso de pagos brinda información según requerimiento de la usuarias.</p> <p>5. Con el propósito de seguir empoderando a las usuarias afiliadas y de continuar implementando acciones que mejoren el servicio para las usuarias afiliadas al Programa, se realizó el día 05/10/2023 la orientación telefónica a la usuaria para brindar una capacitación personalizada en el manejo del aplicativo "MI JUNTOS" con la finalidad de fortalecer sus conocimientos para el uso de dicho aplicativo.</p> <p>6. No obstante, el Programa continuara realizando las capacitaciones de reforzamiento a las usuarias para el uso del aplicativo del MI JUNTOS, en el marco del acompañamiento de la TIM V 2023 a realizarse a partir del 02 de noviembre, asimismo, se coordinará con las municipalidades distritales para que brinden soporte necesario para que nuestras usuarias puedan acceder al aplicativo.</p> <p>Por lo expuesto, se concluye declarar el caso <b>INFUNDADO</b> y en atención a las recomendaciones de la CTVC, se implementarán las acciones pertinentes de parte del Programa a fin de evitar posibles situaciones similares. No obstante, precisar que, si bien se promueve el uso de MI Juntos en las usuarias que cuentan con la posibilidad de hacerlo, también se promueve el uso de otros canales de información y atención al usuario como es la WEB de juntos y la línea gratuita 1880. A la fecha la Sra. Peña Fort Eduarda Alvarez Alvarez ya cuenta con el aplicativo instalado en su smartphone y fue capacitada en su uso.</p>
--	--	--	--	--

Nº	CASO Nº	USUARIA (CLTVC)	RESUMEN DEL CASO	ACCIONES DESARROLLADAS
1	N°069-2023-CTVC/MOQ	Sra. Uberlinda Apaza Flores.	Usuaría no recibe orientación en aplicativo MI JUNTOS.	<p>La Sra. Uberlinda Apaza Flores, identificada con DNI N° 42011787, manifiesta lo siguiente:</p> <p>El PROGRAMA NO ORIENTA A USUARIO/A EN EL USO DEL APLICATIVO MI JUNTOS. La usuaria entrevistada manifiesta no conocer el aplicativo "MI JUNTOS", nunca recibió información y/o orientación por parte del gestor u otro personal del programa Juntos.</p> <p><b>De lo señalado el Programa Juntos informa lo siguiente:</b></p> <p>1. En el marco del proceso de Transferencia y Entrega del Incentivo Monetario TIM-EIM, el programa previo a los procesos de pago desarrolla talleres de educación financiera, donde se convoca sobre todo</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>a nuevas usuarias afiliadas a fin de que sean capacitadas en temas de Manejo y uso correcto y seguro de la tarjeta multired, manejo correcto del cajero automático, usos de POS Y socialización de aplicativo “MI JUNTOS”, en donde las usuarias que cuentan con un celular pueden descargar el aplicativo y proceden a la práctica. En ese sentido, el día 04/07/2023 se realizó capacitación en educación financiera por la Asistente Técnico Marilia Iris Quintanilla Alvarez.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El personal del Programa Asistente Técnico, Marilia Iris Quintanilla Alvarez, brindo el Taller de Inclusión Financiera e informo a las usuarias del Distrito de Puquina sobre temas de Cumplimiento de Corresponsabilidades y Educación Financiera; así mismo se hizo incidencia en la promoción del ahorro y por último se fortaleció el uso del Aplicativo “MI JUNTOS” y canales de atención.</li> <li>Con estas actividades de capacitación, se busca evidenciar que el Programa Juntos UT Moquegua, viene cumpliendo progresivamente con capacitar a las usuarias y nuevas usuarias en los 21 distritos donde se interviene actualmente en los temas de educación financiera y sobre todo en el cumplimiento de corresponsabilidades; no obstante, en ambos eventos la Sra. Uberlinda Apaza Flores, no tuvo la oportunidad de participar debido a sus actividades domésticas y/o laborales según su manifestación.</li> <li>Es necesario precisar que, para el uso del aplicativo es necesario contar con un equipo celular smartphone con acceso a internet, lo cual algunas usuarias no disponen en el momento de la capacitación, en consecuencia, no se puede obligar ni exigir a las usuarias el uso del aplicativo, cuyo uso es de forma gradual y progresivo; no obstante, se pone a disposición el aplicativo en la página WEB de Juntos que también se puede acceder en el área de desarrollo social de las municipalidades, así mismo la Asistente Técnico durante el proceso de pagos brinda información según requerimiento de la usuarias.</li> <li>Con el propósito de seguir empoderando a las usuarias afiliadas y de continuar implementando acciones que mejoren el servicio para las usuarias afiliadas al Programa, se realizó el día 05/10/2023 la orientación telefónica a la usuaria para brindar una capacitación personalizada en el manejo del aplicativo “MI JUNTOS” con la finalidad de fortalecer sus conocimientos para el uso de dicho aplicativo.</li> <li>No obstante, el Programa continuara realizando las capacitaciones de reforzamiento a las usuarias para el uso del aplicativo del MI JUNTOS, en el marco del acompañamiento de la TIM V 2023 a realizarse a partir del 02 de noviembre, asimismo,</li> </ol>
--	--	--	--	--

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>se coordinará con las municipalidades distritales para que brinden soporte necesario para que nuestras usuarias puedan acceder al aplicativo.</p> <p>Por lo expuesto, se concluye declarar el caso <b>INFUNDADO</b> y en atención a las recomendaciones de la CTVC, se implementarán las acciones pertinentes de parte del Programa a fin de evitar posibles situaciones similares. No obstante, precisar que, si bien se promueve el uso de MI Juntos en las usuarias que cuentan con la posibilidad de hacerlo, también se promueve el uso de otros canales de información y atención al usuario como es la WEB de juntos y la línea gratuita 1880. A la fecha la Sra. Uberlinda Apaza Flores ya cuenta con el aplicativo instalado en su smartphome y fue capacitada en su uso.</p>
--	--	--	--	---

Nº	CASO Nº	USUARIA (CLTVC)	RESUMEN DEL CASO	ACCIONES DESARROLLADAS
1	Nº070-2023-CTVC/MOQ	Sra. Guadalupe María Quispe Olanda.	Usuaría no recibe orientación en aplicativo MI JUNTOS.	<p>La Sra. Guadalupe María Quispe Olanda, identificada con DNI N° 73996624, manifiesta lo siguiente:</p> <p>El PROGRAMA NO ORIENTA A USUARIO/A EN EL USO DEL APLICATIVO MI JUNTOS. La usuaria entrevistada manifiesta no conocer el aplicativo "MI JUNTOS", nunca recibió información y/o orientación por parte del gestor u otro personal del programa Juntos.</p> <p><b>De lo señalado el Programa Juntos informa lo siguiente:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el marco del proceso de Transferencia y Entrega del Incentivo Monetario TIM-EIM, el programa previo a los procesos de pago desarrolla talleres de educación financiera, donde se convoca sobre todo a nuevas usuarias afiliadas a fin de que sean capacitadas en temas de Manejo y uso correcto y seguro de la tarjeta multired, manejo correcto del cajero automático, usos de POS Y socialización de aplicativo "MI JUNTOS", en donde las usuarias que cuentan con un celular pueden descargar el aplicativo y proceden a la práctica. En ese sentido, el día 04/07/2023 se realizó capacitación en educación financiera por la Asistente Técnico Marilia Iris Quintanilla Álvarez.</li> <li>2. El personal del Programa Asistente Técnico, Marilia Iris Quintanilla Álvarez, brindo el Taller de Inclusión Financiera e informo a las usuarias del Distrito de Puquina sobre temas de Cumplimiento de Corresponsabilidades y Educación Financiera; así mismo se hizo incidencia en la promoción del ahorro y por último se fortaleció el uso del Aplicativo "MI JUNTOS" y canales de atención.</li> <li>3. Con estas actividades de capacitación, se busca evidenciar que el Programa Juntos UT Moquegua, viene cumpliendo progresivamente con capacitar a las usuarias y nuevas usuarias en los 21 distritos</li> </ol>

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>donde se interviene actualmente en los temas de educación financiera y sobre todo en el cumplimiento de corresponsabilidades; no obstante, en ambos eventos la Sra. Guadalupe María Quispe Olanda, no tuvo la oportunidad de participar debido a sus actividades domésticas y/o laborales según su manifestación.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Es necesario precisar que, para el uso del aplicativo es necesario contar con un equipo celular smartphone con acceso a internet, lo cual algunas usuarias no disponen en el momento de la capacitación, en consecuencia, no se puede obligar ni exigir a las usuarias el uso del aplicativo, cuyo uso es de forma gradual y progresivo; no obstante, se pone a disposición el aplicativo en la página WEB de Juntos que también se puede acceder en el área de desarrollo social de las municipalidades, así mismo la Asistente Técnico durante el proceso de pagos brinda información según requerimiento de la usuarias.</li> <li>5. Con el propósito de seguir empoderando a las usuarias afiliadas y de continuar implementando acciones que mejoren el servicio para las usuarias afiliadas al Programa, se realizó el día 05/10/2023 la orientación telefónica a la usuaria para brindar una capacitación personalizada en el manejo del aplicativo "MI JUNTOS" con la finalidad de fortalecer sus conocimientos para el uso de dicho aplicativo.</li> <li>6. No obstante, el Programa continuara realizando las capacitaciones de reforzamiento a las usuarias para el uso del aplicativo del MI JUNTOS, en el marco del acompañamiento de la TIM V 2023 a realizarse a partir del 02 de noviembre, asimismo, se coordinará con las municipalidades distritales para que brinden soporte necesario para que nuestras usuarias puedan acceder al aplicativo</li> </ol> <p>Por lo expuesto, se concluye declarar el caso <b>INFUNDADO</b> y en atención a las recomendaciones de la CTVC, se implementarán las acciones pertinentes de parte del Programa a fin de evitar posibles situaciones similares. No obstante, precisar que, si bien se promueve el uso de MI Juntos en las usuarias que cuentan con la posibilidad de hacerlo, también se promueve el uso de otros canales de información y atención al usuario como es la WEB de juntos y la línea gratuita 1880. A la fecha la Sra. Guadalupe María Quispe Olanda ya cuenta con el aplicativo instalado en su smartphone y fue capacitada en su uso.</p>
--	--	--	--	--

Cabe señalar que el análisis de los casos alertados ha sido realizado de acuerdo a las disposiciones y/o Normativa vigente establecida por el Programa.

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

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

personal.

Atentamente,

Firmado por  
**RAFAEL OMAR PALAO CANO**  
Jefe de la Unidad Territorial Arequipa  
Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres Juntos

cc:  
(RPC)

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 17 de 17



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024

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: **XFEWSCL**



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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>