

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL AREQUIPA
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Arequipa, 19 de septiembre del 2023

OFICIO N° 0054-2023-CTVC/AREQUIPA

Señor:

Rafael Omar Palao Cano

Jefe de la Unidad Territorial – Arequipa

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres-Juntos.

Presente. -

Asunto : Se ALERTA (02) CASOS

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Usted para hacerle llegar un cordial saludo a nombre de los miembros del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (Comité), al mismo tiempo manifestarle que el Comité, tiene como función principal la de vigilar los avances en el cumplimiento de los objetivos de los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; así como velar por la transparencia y neutralidad en la ejecución de sus prestaciones sociales.

En tal sentido, producto de las acciones de veeduría y vigilancia realizadas por los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar los siguientes CASOS¹:

- **CASO N°0076-2023-CTVC/ARE**
- **CASO N°0077-2023-CTVC/ARE**

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de este caso y, concluido su procedimiento, le solicito sirva comunicar el resultado de la misma.

A la espera de su pronta atención, quedo de Usted

Atentamente,



.....
Naldy Ahuanlla Mansilla
Responsable de Campo Arequipa

¹ Para efectos de la atención del CASO alertado, el Comité entiende que un **Caso Resuelto** es aquel que el Programa le ha comunicado - por escrito -, manifestando:

- 1) Una conclusión sobre el CASO Alertado; precisando si tiene la CONDICIÓN de: **FUNDADO** o **INFUNDADO**.
- 2) Si el CASO Alertado es **FUNDADO**, es necesario precisar la medida correctiva implementada o la medida a implementar y el plazo previsto.
- 3) Si el CASO Alertado es **INFUNDADO**, es necesario precisar las razones en las cuales sustenta esta decisión.
- 4) Si el CASO Alertado corresponde a dos o más personas afectadas, es necesario individualizar la CONDICIÓN y proceder de acuerdo a los numerales 2 o 3, según corresponda.

El Comité publica en su página web todos los casos alertados al programa, así como las respuestas recibidas

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Arequipa: 942157595
Teléfono Nacional: 945095602

CASO

N°0077-2023-CTVC/ARE

PROGRAMA SOCIAL: **JUNTOS** 1. FECHA DE REGISTRO: **06/07/2023**

I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:

2. APELLIDOS NOMBRES: VILLAVICENCIO AYALA MARGARITA 3. NÚMERO-DNI: 29620282
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN: COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA DEL DISTRITO DE MAJES 5. CARGO: PRESIDENTA

II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO 6. FECHA DE OCURRENCIA: **06/07/2023**

7. DEPARTAMENTO: AREQUIPA 8. PROVINCIA: CAYLLOMA
9. DISTRITO: MAJES 10. CCPP/DIRECCIÓN: ESQUINA CALLE SABANDÍA Y AVENIDA CONDESUYOS
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA: ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO 12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?: 43176554-USUARIO
13. CANTIDAD DE AFECTADOS: 01 14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 01

III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):

En el marco de las acciones de veeduría realizadas a la entrega del Incentivo Monetario Condicionado, se realizó una entrevista a la Sra. Brígida Taype Huamaní, identificada con DNI N° 43176554, usuaria del Programa Juntos, registrándose el siguiente punto crítico:

1. 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.

Es preciso mencionar que la importancia del uso del aplicativo "MI JUNTOS" para los usuarios del Programa radica en la información personalizada que se obtiene respecto al motivo del abono o no abono, el importe, lugar y fecha del retiro del incentivo monetario, así como consulta de los últimos abonos recibidos; entre otra información de relevancia como la situación actual de la condición socio económica del hogar.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el marco de los lineamientos técnicos y normativos del Programa Juntos, se sugiere lo siguiente:

- El programa brinde información y asistencia técnica sobre el uso del aplicativo "MI JUNTOS" a la usuaria en mención, con la finalidad de que tenga acceso y haga uso de esta herramienta que le permitirá tener acceso a información oportuna respecto a su condición de afiliación al Programa.
- Se solicita se pueda verificar el caso y se nos pueda informar sobre las acciones implementadas destinadas a la solución de los hechos alertados.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (03))

- Anexo 01: Ficha de Vigilancia V-0131 -2023-ARE-J (03 folios).

.....
Naldy Ahuanlla Mansilla
Responsable de Campo

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

SEDE REGIONAL AREQUIPA

VIGILANCIA AL PROCESO DE ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO DEL PROGRAMA JUNTOS

Teléfono Regional: 942157295

FECHA DE VIGILANCIA

CODIGO N° V-131-2023-ARE-5

Teléfono Nacional: 945095602

HOGAR USUARIO

OBJETIVO: VERIFICAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ENTREGA DE INCENTIVOS MONETARIOS CONDICIONADOS, ASÍ COMO LA TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD EN SU EJECUCIÓN,
E IDENTIFICAR SITUACIONES DE MEJORA DE LOS USUARIOS

INDICACIONES: El Veedor/Vigilante del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana aplicará esta Ficha de Vigilancia a un Usuario que cobró su incentivo en un Punto de Pago.
Para este efecto, el Veedor/Vigilante se presentará ante el Usuario, le explicará el objetivo de la entrevista y le solicitará su participación.
El Veedor/Vigilante debe marcar con "X" la alternativa elegida en cada pregunta de la Ficha de Vigilancia.

En toda la Ficha tomar en cuenta esta LEYENDA: - NS/NR=No sabe, no responde NA=No aplica

(a) Se aplica DENTRO DE CAMPAÑA

(b) Se aplica FUERA DE CAMPAÑA

(a) Vigilancia Presencial

(b) Vigilancia NO Presencial

1 FECHA INICIAL de la Vigilancia:

06/07/2023

2 HORA INICIAL de la Vigilancia:

11:08

I DATOS GENERALES DE IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR DEL HOGAR USUARIO

3 N° DNI:

77 94355-43176554

4 APELLIDOS Y NOMBRES:

Taype Huamani Angida

5 DEPARTAMENTO:

Arequipa

6 PROVINCIA:

Caylloma

7 DISTRITO:

Majes

8 CCPP/Dirección:

Santa María de la Colina, U.T. 16

9 EDAD:

32 años

10 SEXO:

 Femenino (b) Masculino

11 TIEMPO en el programa:

2 años 1 meses

12 TIPO de corresponsabilidad

 Regular-TB (b) TPI

13 IDIOMA predominante del usuario:

(a) Español (b) Quechua (c) Aymara (d) Asháninka (e) Awajún (f) Otro. Señalar cuál es

II DATOS GENERALES. UBICACIÓN E IDENTIFICACIÓN DEL PUNTO DE PAGO DONDE COBRA EL TITULAR DEL HOGAR USUARIO

14 CÓDIGO Punto de Pago:

115

15 NOMBRE DE PUNTO DE PAGO:

Banco de la Ciudad El Pedregal

16 DEPARTAMENTO:

Arequipa

17 PROVINCIA:

Caylloma

18 DISTRITO:

Majes

19 CCPP/ANEXO/Dirección:

Calle Sadayuki

20 PUNTO DE PAGO con acompañante:

 SI (b) NO

21 MODALIDAD de pago:

 EFV (b) PIAS (c) BAP (d) Agencia Bancaria (e) ACNB (f) ATM

22 PERIODO de PAGO que se vigila:

 (a) Ene-Feb (b) Mar-Abr (c) May-Jun (d) Jul-Ago (e) Set-Oct (f) Nov-Dic

III PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE SUS COMPROMISOS Y LA PUBLICACIÓN DEL PADRÓN (Marque las alternativas que el entrevistado indique)

23 ¿Qué compromisos cumple usted para recibir el incentivo monetario del Programa?
Puede marcar más de una opción:

 (a) Llevar a mis hijos a sus controles de salud (b) Llevar a mis hijos a la Institución educativa (c) Ir a mis controles de salud, en caso de ser gestante (d) Otro. Diga cuál es:

24 ¿Cómo se enteró usted que debe cumplir estos compromisos para recibir el incentivo monetario?

Puede marcar más de una opción:

 (a) En la asamblea comunal de validación (b) En el acuerdo de compromiso (c) En las campañas de actualización (d) A través del Gestor Local (e) A través de la radio (f) A través de un afiche (g) A través de otros usuarios (h) Otro. Diga cuál es:

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

SEDE REGIONAL AREQUIPA

VIGILANCIA AL PROCESO DE ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO DEL PROGRAMA JUNTOS

25	¿Usted conoce si se publicó el Padrón de Abonados para este periodo de pago?			SI	NO	NS/NR
26	¿Cómo se enteró usted la FECHA en la que le tocaba cobrar el incentivo monetario? <i>Puede marcar más de una opción:</i>	(a) Aviso en municipio	(b) Aviso en radio			
		(c) Aviso de otro usuario	(d) Aviso de Gestor Local durante una reunión			
		(e) Aplicativo Mi Juntos	(f) Otro: Diga cuál es: _____			
III. PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA UBICACIÓN DEL PUNTO DE PAGO						
27	¿Que medio de TRANSPORTE utilizó usted para trasladarse al punto de pago? <i>Puede marcar más de una opción:</i>	(a) En Camión	(b) En Combi			
		(c) En Auto	(d) En Moto/Mototaxi			
		(e) En Acémila (Caballo, burro)	(f) A pie			
		(g) En Canoa	(h) En Chalupa			
		(i) En Peque-peque	(j) Otro: Diga cuál es: _____			
28	¿Cuánto TIEMPO se demoró usted en LLEGAR a este punto de pago DESDE SU HOGAR?	(a) Menos de media hora	(b) De media hora a menos de 1 hora			
		(c) De 1 a menos de 2 horas	(d) De 2 a menos de 3 horas			
		(e) De 3 a menos de 4 horas	(f) Igual o más de 4 horas			
29	¿Cuánto GASTÓ usted para trasladarse desde su hogar hasta llegar al punto de pago?	(a) Nada (cero soles)	(b) Menos de 10 soles			
		(c) De 10 soles a 19 soles	(d) De 20 soles a 29 soles			
		(e) De 30 soles a 39 soles	(f) De 40 soles a 49 soles			
		(g) Más de 50 soles				
30	¿Usted está de acuerdo con la ubicación del punto de pago donde cobra su incentivo?			SI	NO	NS/NR
30.1	Si la respuesta es "NO", señale por qué: _____					
IV. PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE EL ACOMPAÑAMIENTO DEL GESTOR LOCAL O COORDINADOR TÉCNICO EN EL OPERATIVO DE PAGO <i>(Solo para ETV y agencias priorizadas)</i>						
31	¿El Gestor Local y/o Coordinador Técnico Zonal estuvo presente en el operativo de pago? <i>(Si la respuesta es "NO, NS/NR o NA" pase a la pregunta 32)</i>			SI	NO	NS/NR NA
31.1	¿El Gestor Local y/o Coordinador Técnico Zonal le entregó/brindó información cuando usted lo solicitó?			SI	NO	NS/NR NA
31.2	¿La información brindada por el gestor local y/o Coordinador Técnico Zonal fue dada en su idioma o lengua?			SI	NO	NS/NR NA
31.3	¿La atención brindada por el gestor local y/o Coordinador Técnico Zonal fue amable-respetuosa?			SI	NO	NS/NR NA
31.4	¿El gestor local y/o Coordinador Técnico Zonal de su distrito le ha cobrado o solicitado alguna vez dinero?			SI	NO	NS/NR NA
31.5	Si la respuesta es "SI", señale el MONTO: S/ _____ y el MOTIVO del cobro: _____					NA
V. PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL PUNTO DE PAGO DURANTE EL OPERATIVO						
32	¿Cuánto tiempo esperó usted en la cola para que le entreguen su pago?	(a) Menos de 10 minutos	(b) Entre 11 a 30 minutos			
		(c) Entre 31 minutos a 01 hora	(d) Más de 01 hora			NS/NR
33	¿Usted está de acuerdo con el TIEMPO DE ESPERA en la cola para cobrar su incentivo monetario?			SI	NO	NS/NR
34	¿El pagador le habló en el IDIOMA PREDOMINANTE que usted usa?			SI	NO	NS/NR
35	¿El pagador le brindó ORIENTACIÓN/INFORMACIÓN ante consulta hecha por usted?			SI	NO	NS/NR

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

SEDE REGIONAL AREQUIPA

VIGILANCIA AL PROCESO DE ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO DEL PROGRAMA JUNTOS

36	¿El pagador le brindó trato AMABLE-RESPECTUOSO durante el pago de su incentivo?		<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NR		
37	¿El pagador le atendió respetando el ORDEN DE LLEGADA al punto de pago?		<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NR		
38	¿El pagador le brindó ATENCIÓN PREFERENCIAL en el punto de pago? <i>(Responder solo si tiene discapacidad severa y/o enfermedad grave y/o adulto mayor y/o gestante)</i>		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NR		
39	¿Le entregaron el monto COMPLETO de su incentivo correspondiente a este periodo?		<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO			
39.1	Si la respuesta es "NO", diga que pasó: _____ y precise el MONTO que le pagaron SI: _____						
40	¿Le entregaron a usted su VOUCHER o BOLETO de pago? <i>(Si la respuesta es "NO" pase a la pregunta 43)</i>		<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO			
41	¿En qué momento le entregaron el voucher?	(a) En la ventanilla, después de recibir el dinero	(b) En la cola	(c) Otro			
42	Comprende usted la información que contiene el voucher o boleto de pago?		<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO			
43	Si utilizó un ATM (Cajero Automático) diga usted: ¿El Cajero Automático se encontraba operativo y sin presentar problemas?		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NV <input type="checkbox"/> NA		
43.1	Si la respuesta es NO, detalle el problema presentado en el Cajero Automático: _____						
44	Si utilizó un ATM (Cajero Automático) diga usted: ¿El Cajero Automático se encontraba abastecido cuando hizo uso del servicio de retiro de dinero?		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NV <input type="checkbox"/> NA		
45	En forma general, la atención que usted recibió en su punto de pago fue	Excelente	Buena	Aceptable	Mala	Muy Mala	NS/NR
VI. PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN DE SUS RECLAMOS O PROBLEMAS PRESENTADOS DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO							
46	¿Usted ha presentado algún reclamo/queja/problema durante el operativo de pago?		<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO			
46.1	Si la respuesta es "SI", precise su reclamo/queja/problema: _____						
47	¿Le solucionaron su reclamo/queja/problema?		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO			
VII. APRECIACIONES SOBRE EL APLICATIVO "MI JUNTOS"							
48	¿Usted conoce la información que brinda el aplicativo "Mi Juntos"? (motivo de ahorro y no ahorro, monto del incentivo, lugar y fecha de cobro, etc.)		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> NS/NR		
48.1	Si la respuesta es "NO", diga ¿Por qué? _____						
49	¿Usted utiliza/consulta el aplicativo "Mi Juntos"?		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO			
50	¿Usted recibió orientación del programa sobre el uso del aplicativo "Mi Juntos"?		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO			
VIII. PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LAS ACTIVIDADES DE INCLUSIÓN FINANCIERA							
51	¿Durante el operativo de pago usted participó en Campañas de entrega de tarjeta de débito?		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO			
52	¿Durante el operativo de pago usted participó en charlas informativas en educación financiera? <i>(Si la respuesta es "NO" pase a la pregunta 55)</i>		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO			
52.1	Si la respuesta es "SI", señale los temas. <i>(Puede marcar más de una opción)</i>	(a) Temas de ahorro	(b) Uso y cuidado de tarjeta de débito	(c) Reconocimiento de billetes falsos			
53	¿La persona que realizó la CHARLA utilizó un lenguaje sencillo?		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO			
54	¿La persona que realizó la CHARLA utilizó de preferencia el idioma predominante de la zona?		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO			
IX. PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE SITUACIONES DE CAMBIO Y MEJOR EN SU HOGAR							
55	¿En qué utiliza usted el dinero que recibe de JUNTOS? Puede marcar más de una opción:	(a) Salud/medicina	(b) Educación/Útiles escolares				
		(c) Alimentación	(d) Vestimenta				
		(e) Transporte	(f) Mejora su vivienda				
		(g) Otro (especifique): _____	(h) NS/NR				

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

SEDE REGIONAL AREQUIPA

VIGILANCIA AL PROCESO DE ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO DEL PROGRAMA JUNTOS

56	¿Desde que usted empezó a ser usuario de JUNTOS, cómo ha cambiado su SITUACIÓN ECONÓMICA?	<input checked="" type="checkbox"/> (a) Ha mejorado	(b) Sigue igual	
		(c) Ha empeorado	(h) NS/NR	
57	¿Desde que usted empezó a ser usuario de JUNTOS, cómo ha cambiado su ESTADO DE SALUD/EMOCIONAL?	<input checked="" type="checkbox"/> (a) Ha mejorado	(b) Sigue igual	
		(c) Ha empeorado	(h) NS/NR	
58	¿Desde que usted empezó a ser usuario de JUNTOS, cómo ha cambiado el estado de SALUD/EMOCIONAL de sus HIJOS/AS usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/> (a) Ha mejorado	(b) Sigue igual	
		(c) Ha empeorado	(h) NS/NR	NA
59	¿Desde que usted empezó a ser usuario de JUNTOS, cómo ha cambiado la frecuencia de asistencia a la ESCUELA de sus HIJOS/AS usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/> (a) Ha mejorado	(b) Sigue igual	
		(c) Ha empeorado	(h) NS/NR	NA

X. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

60	TRANSPARENCIA	60.1 ¿Es accesible (fácil de encontrar y obtener) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NV
		60.2 ¿Es oportuna (momento apropiado, a tiempo) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NV
		60.3 ¿Es comprensible (clara) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NV
61	NEUTRALIDAD (Imparcialidad)	61.1 ¿Algún operador del programa Juntos y/o servidor público pidió dinero, regalos o favores a cambio de brindarle beneficios del Programa Juntos?	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NV
		61.2 ¿Algún operador del programa Juntos y/o servidor público pidió apoyar/votar a favor de algún candidato a cambio de brindarle beneficios del Programa Juntos?	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NV
		61.3 ¿Algún operador del programa Juntos y/o servidor público pidió asistir a reunión/miñ de algún candidato a cambio de brindarle beneficios del Programa Juntos?	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NV

62 OBSERVACIONES (o dificultades)

63 RECOMENDACIONES

64 FECHA FINAL de la Vigilancia: 06 / 07 / 2023

65 HORA FINAL de la Vigilancia: 12:29

DATOS DEL INFORMANTE - QUE COLABORA CON BRINDAR INFORMACIÓN DURANTE LA APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA		DATOS DEL VEEDOR - MIEMBRO VOLUNTARIO DEL COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA QUE APLICA LA ENTREVISTA		DATOS DEL MIEMBRO DEL EQUIPO TÉCNICO REGIONAL DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA QUE MONITOREA Y COLABORA CON EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN	
Firma:		Firma:		Firma:	
DNI:	47172054	DNI:	29620282	DNI:	46965728
Apellidos y Nombres:	Andrés Domingo Brizola	Apellidos y Nombres:	Valencia María Mercedes	Apellidos y Nombres:	Ahuamlla Mansilla Kelly
Cargo:	Reservista	Cargo:	Reservista	Cargo:	Responsable de campo
Correo electrónico:	andresbrizola@gmail.com	Correo electrónico:	mmercades@comitecv.org	Correo electrónico:	ahumalla.mansilla@gmail.com
Teléfono:		Teléfono:	958906656	Teléfono:	984058759