

Huancavelica, 28 de setiembre de 2023

**OFICIO N° 0061-2023-CTVC/HUANCAVELICA**

Señora:

**MIRIAM ROCIO HUAYRA HUARCAYA**

Jefa de la Unidad Territorial – Huancavelica

(Programa Nacional de apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS)

Huancavelica.

**Presente.** -



**Asunto : Se ALERTA ONCE (11) 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 el (los) siguiente (s) CASO(S)<sup>1</sup>:

1. CASO N° 0078-2023-CTVC/HVC
2. CASO N° 0079-2023-CTVC/HVC
3. CASO N° 0080-2023-CTVC/HVC
4. CASO N° 0081-2023-CTVC/HVC
5. CASO N° 0082-2023-CTVC/HVC
6. CASO N° 0083-2023-CTVC/HVC
7. CASO N° 0084-2023-CTVC/HVC
8. CASO N° 0085-2023-CTVC/HVC
9. CASO N° 0086-2023-CTVC/HVC
10. CASO N° 0087-2023-CTVC/HVC
11. CASO N° 0088-2023-CTVC/HVC

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

A la espera de su pronta atención, quedo de Usted

Atentamente

  
Yudith Isabel Gutiérrez Daza  
Responsable Regional

<sup>1</sup> 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**

Telf. HUANCVELICA: 942153032

Telf. LIMA: 951864589

**CASO**

**N° 0079-2023-CTVC/HVC**

PROGRAMA SOCIAL: JUNTOS		1. FECHA DE REGISTRO: 18/08/2023	
<b>I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE o VEEDOR:</b>			
2. APELLIDOS NOMBRES: HIDALGO GAMARRA YESITH		3. NÚMERO-DNI: 73759806	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN: COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA DE QUISHUAR		5. CARGO: FISCAL	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO			6. FECHA DE OCURRENCIA: 20/07/2023
7. DEPARTAMENTO: HUANCVELICA	8. PROVINCIA: TAYACAJA		
9. DISTRITO: SALCABAMBA	10. CCPP/DIRECCIÓN: PLAZA PRINCIPAL		
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA: ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA?		70134616-USUARIA
13. CANTIDAD DE AFECTADOS: 01	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:		01
<b>III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):</b>			

Durante las acciones de vigilancia no presencial al Proceso de Entrega del Incentivo Monetario Condicionado del Programa Juntos en impulso de la Campaña 004-2023, se aplicó la ficha N° V-136-2023-HVC-J, identificando los siguientes puntos críticos:

**1. PROGRAMA NO ORIENTA A USUARIO/A EN EL USO DEL APLICATIVO MI JUNTOS**

La Sra. Vanessa Contreras Palma identificada con DNI N° 70134616, durante la entrevista manifestó que desconocía sobre el acceso e instalación del aplicativo "Mi Juntos", por lo tanto, no tiene mayor referencia acerca de los beneficios que tiene dicho aplicativo, en ese sentido se podría evidenciar que ningún representante del Programa Juntos le había orientado sobre su uso y la información contenida en dicho aplicativo conforme se detalla en la RDE N° 075-2022-MIDIS/PNADP-DE, Directiva del Proceso de entrega del incentivo monetario condicionado; en donde textualmente manifiesta:

*(...) 4.7 Mi Juntos:*


*Aplicativo de consulta, personalizado por usuarios/as del Programa JUNTOS, a través del cual conocerá el motivo de su abono o no abono, el importe, lugar y fecha de retiro de su incentivo monetario, así como, consulta de los últimos abonos recibidos. Así mismo el/la usuario/a conocerá los miembros del hogar registrados en el Programa JUNTOS y la fecha de caducidad de su clasificación socioeconómica. (...)*

**IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:**

- El programa debe realizar mayores espacios de orientación a los usuarios a efectos que puedan conocer y utilizar el aplicativo "Mi Juntos", para tener un adecuado seguimiento a la información brindada en la plataforma del aplicativo., lo cual permitirá reforzar sus capacidades para identificar circunstancias donde se evite la vulneración de sus derechos, de esta forma se dará cumplimiento a lo establecido en la RDE N° 075-2022-MIDIS/PNADP-DE.
- El Programa Juntos debe realizar las indagaciones respectivas de los puntos críticos y que estos sean resueltos en el debido plazo establecido según la Ruta de Emisión de Alertas del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana para garantizar un servicio de calidad a los usuarios/as y potenciales usuarios/as.

**V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: 02)**

1. Una (01) Fotografía de la Ficha de Vigilancia N° V-138-2023-HVC-J (02 folio).

  
Yudith Isabel Gutiérrez Daza  
Responsable Regional



**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA  
SEDE REGIONAL HUANCABUELA**

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

1. ¿Se entregó el monto COMPLETO de su incentivo correspondiente a este periodo?		SI	NO
28.1. Si la respuesta es "NO", ¿se pagó por		y por qué el MONTO que le pagaron SI	
1. ¿Se entregó a usted su VOUCHER o SOLITO de pago?		SI	NO
(Si la respuesta es "NO" pase a la pregunta 43)			
2. ¿En qué momento se entregó el voucher?		01. En la oficina después de recibir el dinero	02. En la ruta
3. Comprende usted la información que contiene el voucher o boleto de pago?		SI	NO
3. Si utilizó un ATM (Cajero Automático) diga usted: ¿(1) Cajero Automático se encontraba operativo y sin presentar problemas?		SI	NO
43.1. Si la respuesta es "NO", detalle el problema presentado en el Cajero Automático			
4. Si utilizó un ATM (Cajero Automático) diga usted: ¿(1) Cajero Automático se encontraba abastecido cuando hizo uso del servicio de retiro de dinero?		SI	NO
5. En forma general, la atención que usted recibió en su punto de pago fue:		Excelente	Buena
		Aceptable	Mala
		Muy Mala	NS/NC
<b>I. PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN DE SUS RECLAMOS O PROBLEMAS PRESENTADOS DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO</b>			
6. ¿Usted ha presentado algún reclamo o problema durante el operativo de pago?		SI	NO
44.1. Si la respuesta es "SI", ¿cómo se resolvió su problema?			
67. ¿La solución su reclamo fue satisfactoria?		SI	NO
<b>II. APRECIACIONES SOBRE EL APLICATIVO "MI JUNTO"</b>			
45. ¿Usted conoce la información que brinda el aplicativo "Mi Junto"? (Incluye de dónde y en dónde hacer el cobro, lugar y fecha de cobro, etc.)		SI	NO
46.1. Si la respuesta es "NO", diga ¿Por qué?			
46. ¿Usted utiliza con frecuencia el aplicativo "Mi Junto"?		SI	NO
47. ¿Usted recibió orientación del programa sobre el uso del aplicativo "Mi Junto"?		SI	NO
<b>III. PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LAS ACTIVIDADES DE INCLUSIÓN FINANCIERA</b>			
35. ¿Durante el operativo de pago usted participó en Campañas de entrega de boletines de difusión?		SI	NO
36. ¿Durante el operativo de pago usted participó en charlas informativas de educación financiera?		SI	NO
36.1. Si la respuesta es "SI", señale las formas: (Puede marcar más de una opción)		01. Temas de ahorro	02. Uso y cuidado de tarjetas de crédito
		03. Reconocimiento de otros bancos	
37. ¿La persona que realizó la CHARLA utilizó un lenguaje sencillo?		SI	NO
38. ¿La persona que realizó la CHARLA utilizó de preferencia el idioma predominante de la zona?		SI	NO
<b>IV. PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE SITUACIONES DE CAMBIO Y MEJOR EN SU HOGAR</b>			
39. ¿En qué utilizó usted el dinero que recibe de JUNTOS?		Puede marcar más de una opción:	
		01. Saludación	02. Educación/Alta escuela
		03. Alimentación	04. Vestimenta
		05. Transporte	06. Mejora su vivienda
		07. Otro (especificar)	08. NS/NC
40. ¿Desde que usted empezó a ser usuario de JUNTOS, cómo ha cambiado su SITUACIÓN ECONÓMICA?		01. Ha mejorado	02. Igual
		03. Ha empeorado	04. NS/NC
41. ¿Desde que usted empezó a ser usuario de JUNTOS, cómo ha cambiado su ESTADO DE SALUD EMOCIONAL?		01. Ha mejorado	02. Igual
		03. Ha empeorado	04. NS/NC
42. ¿Desde que usted empezó a ser usuario de JUNTOS, cómo ha cambiado el estado de SALUD EMOCIONAL de sus HIJOS/as usuarios?		01. Ha mejorado	02. Igual
		03. Ha empeorado	04. NS/NC
43. ¿Desde que usted empezó a ser usuario de JUNTOS, cómo ha cambiado la frecuencia de asistencia a la ESCUELA de sus HIJOS/as usuarios?		01. Ha mejorado	02. Igual
		03. Ha empeorado	04. NS/NC
<b>V. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>			
60. TRANSPARENCIA		60.1. ¿Es accesible fácil de encontrar y obtener la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?	
		SI	NO
		60.2. ¿Se oportuno (momento oportuno) a tiempo la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?	SI
		60.3. ¿Es comprensible (fácil) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?	SI
61. NEUTRALIDAD (Imparcialidad)		61.1. ¿Algun operador del programa Junta y/o servidor público pudo influir o forzar a cambio de brindar beneficios del Programa Juntos?	
		SI	NO
		61.2. ¿Algun operador del programa Junta y/o servidor público pudo aprovechar a favor de algún individuo a cambio de brindar beneficios del Programa Juntos?	SI
		61.3. ¿Algun operador del programa Junta y/o servidor público pudo usar a su favor a cambio de brindar beneficios del Programa Juntos?	SI
62. OBSERVACIONES (o dificultades)			
63. RECOMENDACIONES			
64. FECHA FINAL de la Vigilancia: 20.03.2017		65. HORA FINAL de la Vigilancia: 10:00	
DATOS DEL INFORMANTE - QUE COLABORA CON BRINDAR INFORMACIÓN DURANTE LA APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA		DATOS DEL VISOR - MIEMBRO VOLUNTARIO DEL COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA QUE APLICA LA ENTREVISTA	
DNI: 70134016		DNI: 2329806	
Apellidos y Nombre: <i>Andrés Polanco Torres</i>		Apellidos y Nombre: <i>Andrés Guzmán Youth</i>	
Cargo: -		Cargo: <i>visor</i>	
Correo electrónico: -		Correo electrónico: <i>as -</i>	
Teléfono: <i>965319020</i>		Teléfono: <i>951424023</i>	
		DNI: <i>Moisés Curipaco Huilcas</i>	
		Apellidos y Nombre: <i>CURIPACO HUILCAS MOSES</i>	
		Cargo: <i>RESPONSABLE DE CAMPO</i>	
		Correo electrónico: <i>moises@moisescuripaco.com</i>	
		Teléfono: <i>964240</i>	