

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

**“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”**

Cajamarca, 13 de setiembre de 2023.

OFICIO N° 0119-2023-CTVC/CAJAMARCA

Ing.

Matilde Margarita Rodríguez Pajares

Jefa de la Unidad Territorial Cajamarca

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS

Presente. -

Asunto : Se ALERTAN seis (06) 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)¹:

- CASO N° 0106-2023-CTVC/CAJ
- CASO N° 0107-2023-CTVC/CAJ
- CASO N° 0108-2023-CTVC/CAJ
- CASO N° 0109-2023-CTVC/CAJ
- CASO N° 0110-2023-CTVC/CAJ
- CASO N° 0111-2023-CTVC/CAJ

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de estos 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;



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

Jirón Los Sauces N° 558 – Urb. El Ingenio

Celular: 942155526

Correo Electrónico: mesadepartes.ctvcperu@gmail.com / cajamarca.rctvcperu@gmail.com

Página Web: www.ctvcperu.org.pe

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telf. CAJAMARCA: 942155526 Telf. SEDE LIMA: 942160511	CASO	N° 0108-2023-CTVC/CAJ
--	------	-----------------------

PROGRAMA SOCIAL:	JUNTOS	1. FECHA DE REGISTRO:	23/08/2023
------------------	--------	-----------------------	------------

I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:

2. APELLIDOS NOMBRES:	WILFREDO CHOLAN ROJAS	3. NÚMERO-DNI:	70679311
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	5. CARGO:	RESPONSABLE DE CAMPO

II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO

6. FECHA DE OCURRENCIA:		23/08/2023	
7. DEPARTAMENTO:	CAJAMARCA	8. PROVINCIA:	CAJAMARCA
9. DISTRITO:	ENCAÑADA	10. CCPP/DIRECCIÓN:	BAÑOS CHANTA
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VIGILANCIA/ ATENCIÓN?	43865445-USUARIO
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	1	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	1

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

El día 23/08/2023 el Equipo Técnico del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, registró la Ficha de Vigilancia V-487-2023-CAJ-J (Ver Anexo 1) correspondiente a la entrevista realizada a la usuaria del programa Juntos, Sra. Cabrera Valdivia Gladys, con DNI N° 43865445. Reportando el siguiente punto crítico:

1. **PROGRAMA NO ORIENTA A USUARIO/A EN EL USO DEL APLICATIVO MI JUNTOS.** Durante la entrevista la usuaria manifestó que desconoce la información que brinda el aplicativo "Mi Juntos". Asimismo, que NO recibió orientación del programa sobre el uso del aplicativo "Mi Juntos" (Ver Anexo 1, pregunta 48 y 50). Esta situación estaría contraviniendo la Resolución de Dirección Ejecutiva 000075-2022-MIDIS/PNADP-DE en el numeral 4.7, señala que el aplicativo Mi Juntos, es un 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. Asimismo, el/la usuario/a conocerá los miembros de hogar registrados en el programa Juntos y la fecha de caducidad de su Clasificación Socioeconómica. En el numeral 6.3.2 Difusión de padrón de abonados, se indica que se debe orientar a los usuarios en el uso del aplicativo Mi Juntos para que consulten si se encuentran en el padrón de abonados.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Programa Juntos debe garantizar el cumplimiento Resolución de Dirección Ejecutiva 000075-2022-MIDIS/PNADP-DE. Directiva – Procedimiento. Proceso De Entrega Del Incentivo Monetario Condicionado
- Sugerimos al programa Juntos realice las indagaciones respectivas del punto crítico y se resuelvan 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 del programa.

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

- 1.- Ficha de Vigilancia V-487-2023-CAJ-J (4 folios).



Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana
CAJAMARCA
[Firma]
Soc. Wilfredo Cholán Rojas
RESPONSABLE DE CAMPO

ANEXO 1: Ficha de vigilancia

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
SEDE REGIONAL CAJAMARCA			
VIGILANCIA AL PROCESO DE ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO DEL PROGRAMA JUNTOS			
Teléfono Regional:	942155526	FICHA DE VIGILANCIA	CODIGO N° V-487-2023-CAJ-J
Teléfono Nacional:	942160511	HOGAR USUARIO	
<p>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</p> <p>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.</p>			
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:	23/08/2023	2
			HORA INICIAL de la Vigilancia:
			16:15
I. DATOS GENERALES DE IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR DEL HOGAR USUARIO			
3	N° DNI:	43865445	4
			APELLIDOS Y NOMBRES:
			CABRERA VALDIVIA GLADYS
5	DEPARTAMENTO:	CAJAMARCA	6
			PROVINCIA:
			CAJAMARCA
7	DISTRITO:	ENCAÑADA	8
			CCPP/Dirección:
			BAÑOS CHANTA
9	EDAD:	40 AÑOS	10
			SEXO:
			(a) Femenino (b) Masculino
11	TIEMPO en el programa:	05 años _____ meses	12
			TIPO de corresponsabilidad
			(a) Regular-TB (b) TPI
13	IDIOMA predominante del usuario:	(a) Español (b) Quechua (c) Aymara (d) Ashaninka (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:	5077	15
			NOMBRE DE PUNTO DE PAGO:
			C.P YANACANCHA BAJA
16	DEPARTAMENTO:	CAJAMARCA	17
			PROVINCIA:
			CAJAMARCA
18	DISTRITO:	CAJAMARCA	19
			CCPP/ANEXO/Dirección
			YANACANCHA BAJA
20	PUNTO DE PAGO con acompañamiento:	(a) SI (b) NO	
21	MODALIDAD de pago:	(a) ETV (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: _____	
25	¿Usted conoce si se publicó el Padrón de Reservas para este periodo de pago?		SI NO NS/NR
26	¿Cómo se enteró usted la FICHA en la que le tocaba cobrar el incentivo monetario? Puede marcar más de una opción:	(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: _____	
IV. PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA UBICACIÓN DEL PUNTO DE PAGO			
27	¿Qué medio de TRANSPORTE utilizó usted para trasladarse al punto de pago? Puede marcar más de una opción:	(a) En Camión (b) En Cami (c) En Auto (d) En Moto/Motocicla (e) En Asesita (Caballo, burro) (f) A pie (g) En Canoa (h) En Chispa (i) En Pequeño (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 GASTO usted para trasladarse desde su hogar hasta llegar al punto de pago?	(a) Nada (zero 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:		
V. PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE EL ACOMPAÑAMIENTO DEL GESTOR LOCAL O COORDINADOR TÉCNICO EN EL OPERATIVO DE PAGO (SI/A para ETV y agencias provinciales)			
31	¿El Gestor Local y/o Coordinador Técnico Zonal estuvo presente en el operativo de pago? (Si la respuesta es "NO, NS/NR o NA" pase a la pregunta 32)		SI NO NS/NR NA
31.1	¿El Gestor Local y/o Coordinador Técnico Zonal le entregó 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 dio o debió de haberlo cobrado o solicitado alguna vez dinero?		SI NO NS/NR NA
31.5	Si la respuesta es "SI", señale el MONTO \$/ y el MOTIVO del cobro:		NA
VI. 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	
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
36	¿El pagador le brindó trato AMABLE-RESPECTUOSO durante el pago de su incentivo?		SI NO NS/NR
37	¿El pagador le atendió respetando el ORDEN DE LLEGADA al punto de pago?		SI NO NS/NR

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

SEDE REGIONAL CAJAMARCA

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

38	¿El pagador le brindó ATENCIÓN PREFERENCIAL en el punto de pago? (Responder solo si tiene discapacidad severa y/o enfermedad grave y/o adulto mayor y/o gestante)	SI	NO	NS/NR			
39	¿Le entregaron el monto COMPLETO de su incentivo correspondiente a este periodo?	SI	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? (Si la respuesta es "NO" pase a la pregunta 43)	SI	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?	SI	NO				
43	Si utilizó un ATM (Cajero Automático) diga usted: ¿El Cajero Automático se encontraba operativo y sin presentar problemas?	SI	NO	NV			
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?	SI	NO	NV			
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?	SI	NO				
46.1	Si la respuesta es "SI", precise su reclamo/queja/problema: _____						
47	¿Le solucionaron su reclamo/queja/problema?	SI	NO				
VII. APRECIACIONES SOBRE EL APLICATIVO "MI JUNTOS"							
48	¿Usted conoce la información que brinda el aplicativo "Mi Juntos"? (motivo de abono y no abono, monto del incentivo, lugar y fecha de cobro, etc.)	SI	NO	NS/NR			
48.1	Si la respuesta es "NO", diga ¿Por qué? _____ NO RECUERDA						
49	¿Usted utiliza/consulta el aplicativo "Mi Juntos"?	SI	NO				
50	¿Usted recibió orientación del programa sobre el uso del aplicativo "Mi Juntos"?	SI	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?	SI	NO				
52	¿Durante el operativo de pago usted participó en charlas informativas en educación financiera? (Si la respuesta es "NO" pase a la pregunta 55)	SI	NO				
52.1	Si la respuesta es "SI", señale los temas (Puede marcar más de una opción)	(a) Temas de abono	(b) Uso y cuidado de tarjeta de débito	(c) Reconocimiento de billetes falsos			
53	¿La persona que realizó la CHARLA utilizó un lenguaje sencillo?	SI	NO				
54	¿La persona que realizó la CHARLA utilizó de preferencia el idioma predominante de la zona?	SI	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/iles escolares	(c) Alimentación	(d) Vestimenta	(e) Transporte	(f) Mejora su vivienda
56	¿Desde que usted empezó a ser usuario de JUNTOS, cómo ha cambiado su SITUACIÓN ECONÓMICA?	(a) Ha mejorado	(b) Sigue igual	(c) Ha empeorado	(d) NS/NR		
57	¿Desde que usted empezó a ser usuario de JUNTOS, cómo ha cambiado su ESTADO DE SALUD/EMOCIONAL?	(a) Ha mejorado	(b) Sigue igual	(c) Ha empeorado	(d) 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?	(a) Ha mejorado	(b) Sigue igual	(c) Ha empeorado	(d) 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?	(a) Ha mejorado	(b) Sigue igual	(c) Ha empeorado	(d) 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?	SI	NO	NV	
		60.2	¿Es oportuna (momento apropiado, a tiempo) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?	SI	NO	NV	
		60.3	¿Es comprensible (clara) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?	SI	NO	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?	SI	NO	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?	SI	NO	NV	
		61.3	¿Algún operador del programa Juntos y/o servidor público pidió asistir a reunión/mián de algún candidato a cambio de brindarle beneficios del Programa Juntos?	SI	NO	NV	
62	OBSERVACIONES (o dificultades)						
63	RECOMENDACIONES						
64	FECHA FINAL de la Vigilancia:	23/08/2023	65	HORA FINAL de la Vigilancia:	16:30		
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							
DNI:	43865446	DNI:	76679311	DNI:	70679311		
Apellidos y Nombres:	CABRERA VALDIVIA GLADYS	Apellidos y Nombres:	CHOLAN ROJAS WILFREDO	Apellidos y Nombres:	CHOLAN ROJAS WILFREDO		
Cargo:	USUARIA	Cargo:	RESPONSABLE DE CAMPO	Cargo:	RESPONSABLE DE CAMPO		
Correo electrónico:	NO TIENE	Correo electrónico:	cajamarca.ctvcperu@gmail.com	Correo electrónico:	cajamarca.ctvcperu@gmail.com		
Teléfono:	986318886	Teléfono:	994432250	Teléfono:	994432250		