Surquillo, 15 de agosto de 2023

OFICIO Nº 0095-2023-CTVC/LIMA Y CALLAO

Señor
DONY ARTURO CALLUPE LAUREANO
Jefe de la Unidad Territorial de Lima
Programa JUNTOS

Presente. -

Asunto : Se ALERTA un (01) CASO

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 el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto el siguiente CASO[1], que remitimos a usted para su atención:

- CASO N° 0124-2023-CTVC/LIC

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,

STALIN J. PORTAL CABANILLAS
Responsable Regional Lima Metropolitana y Callao
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

[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

Telf. de Lima y Callao: 994432613 **Telf. Nacional: 984056206**	**CASO**	**N° 0124-2023-CTVC/LIC**

PROGRAMA SOCIAL:	JUNTOS	**1. FECHA DE REGISTRO:**	14/08/2023
2. APELLIDOS NOMBRES:	ORREGO HUAMAN RITTA JACQUELINE	**3. NÚMERO-DNI:**	40231566
4.ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – SEDE REGIONAL DE LIMA METROPOLITANA Y CALLAO	**5. CARGO:**	RESPONSABLE DE CAMPO
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:		**6. FECHA DE OCURRENCIA:**	14/08/2023

7. DEPARTAMENTO:	CALLAO	**8. PROVINCIA:**	CALLAO
9. DISTRITO:	VENTANILLA	**10. CCPP/DIRECCIÓN:**	VENTANILLA ALTA MZ B LOTE 19
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO	**12. ¿DONDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?**	43427077-USUARIO
13. CANTIDAD DE AFECTADOS	1	**14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS**	2

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

En el marco de las acciones de vigilancia al Proceso de Entrega del Incentivo Monetario Condicionado del Programa Juntos, a cargo de la Unidad Territorial de Lima Metropolitana y Callao se registró el 14 de agosto la ficha de atención N° **A-007-2023-LIC-J**, a la usuaria Mori Retuerto Marlyein, identificada con DNI N° 43427077, identificando los siguientes puntos críticos:

1. **PROGRAMA NO ORIENTA A USUARIO/A EN EL USO DEL APLICATIVO MI JUNTOS.** Usuaria manifiesta que no entiende la información que aparece en el aplicativo "Mi Juntos" referente a los abonos que ha venido recibiendo hasta el momento. El 14.02 retiró S/ 400, el 10.03 retiró S/ 200 y el 09.05 retiró S/ 300, los cuales no guardan relación con los datos consultados a través del aplicativo.

2. **APLICATIVO MI JUNTOS BRINDA INFORMACION INCOMPLETA/INCONSISTENTE CON RESPECTO A LA ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO.** A la fecha cuando la usuaria ingresa al aplicativo le sale el mensaje que tiene S/ 200 para ser cobrado a partir del 03.07; sin embargo, al acercarse al banco le dijeron que no tiene ningún depósito. Agrega también que ella cumplió con sus corresponsabilidades y debería cobrar S/ 300.

   Refiere que ningún representante del Programa Juntos le orientó acerca del uso del aplicativo y la información que aparece en ella. Esta situación podría no estar acorde a lo estipulado en la **RDE N° 075-2022- MIDIS/PNADP-DE**, en la directiva del Proceso de entrega del incentivo monetario condicionado, numeral 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..." y en Procedimiento para la programación de entrega del incentivo monetario condicionado, en el numeral 6.3.2 Difusión de Padrón de abonados: "(…) Orientar a los/as usuarios/as en el uso del aplicativo Mi Juntos para que consulten si se encuentran en el padrón de abonados".

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el marco de la realización de las acciones para el cumplimiento adecuado del proceso de entrega del incentivo monetario condicionado que brinda a los usuarios el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS”, y en observancia a los lineamientos técnicos se sugiere lo siguiente:

- Verificar el caso a la brevedad e informar las acciones implementadas y destinadas a la solución de los puntos críticos alertados.
- Brindar información sencilla, completa y fácil de entender por los usuarios al efectuar la consulta en el aplicativo.
- Orientar sobre las bondades del aplicativo Mi Juntos a usuarios/as del Programa Juntos para facilitar el acceso oportuno a información relevante de cada periodo o campaña de pago.
- Garantizar los datos actualizados y en tiempo real en el aplicativo Mi Juntos para asegurar la calidad de información consultada y obtenida por los usuarios.

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

1. Copia Ficha de Atención N° A-007-2023-LIC-J (01 folio)
2. Anexo Fotográfico (02 folios)

STALIN J. PORTAL CABANILLAS
Responsable Regional Lima Metropolitana y Callao
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	**FICHA DE ATENCIÓN**	**FICHA N° A-007-2023-LIC-J**

El miembro del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana facilita el llenado de la Ficha de Atención cuando el Informante/Solicitante (de preferencia el USUARIO) pide hacer llegar su caso al Programa Social
-LA CANALIZACIÓN DEL CASO HACIA LOS PROGRAMAS SOCIALES ES GRATUITO Y NO REQUIERE FIRMA DE ABOGADO-

1.PROGRAMA pon X:	CONTIGO ( ) CUNA MÁS ( ) FONCODES ( ) JUNTOS (X) PAIS ( ) PENSIÓN 65 ( ) QALI WARMA ( )	**2.FECHA de REGISTRO:**	14/08/2023

I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: ***De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)***

3. Apellidos Nombres:	MORI RETUERTO MARLYEIN	**4. Documento-DNI:**	43427077
5. Sexo (Género):	Masculino ( ) Femenino (X)	**6. Fecha-Nacimiento:**	17/07/1984
7. Es Usuario(a)?:	**SI** (X) Fecha Afiliación 28/10/2022 **NO** ( )	**8. Tiempo Residencia:**	(36) MESES
9. Correo Electrónico:		**10. Telef. Personal:**	929144211
11. Institución/Cargo:		**12. Telf. Institucional:**	
13. Departamento:	CALLAO	**14. Provincia:**	CALLAO
15. Distrito:	VENTANILLA	**16. CCPP/Dirección:**	VENTANILLA ALTA MZ B LOTE 19

II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO: **17.FECHA OCURRENCIA:** 14/08/2023/

A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:

18. Departamento:	CALLAO	**19. Provincia:**	CALLAO
20. Distrito:	VENTANILLA	**21. CCPP/Dirección:**	VENTANILLA ALTA MZ B LOTE 19

B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: ***El Informante debe precisar bien lo siguiente:***

22. LOS HECHOS OCURRIDOS. CUÁNTOS Y QUIÉNES SON LOS AFECTADOS (cuando son más de 3 adjuntar listado con: Apellidos, Nombres, DNI, Edad y Observaciones). QUIÉNES SON LOS PRESUNTOS o POSIBLES RESPONSABLES QUE MOTIVARON EL CASO. QUÉ PIDEN LAS PERSONAS AFECTADAS PARA RESOLVER EL CASO.
PRECISAR CLARAMENTE SI EL CASO YA FUE ANTES PRESENTADO AL OPERADOR DEL PROGRAMA. ¿QUÉ HIZO EL PROGRAMA HASTA AHORA PARA RESOLVER?

El día 14 de agosto se tomó contacto telefónico con la señora Mori Retuerto Marlyein; quien manifestó que no entiende la información proporcionada por el aplicativo "Mi Juntos", los datos que aparece en la plataforma no guarda relación con los montos de los abonos que ha cobrado hasta el momento, el 14.02 retiró S/. 400, el 10.03 retiró S/. 200 y el 09.05 retiró S/. 300. Además refiere que en el aplicativo le sale el mensaje de un abono de S/ 200 para ser cobrado a partir del 3 de julio, considera que no es la suma que le corresponde recibir porque ha cumplido con sus corresponsabilidades. Pese a no estar de acuerdo con el monto, se acercó al banco y le dijeron que no tiene ningún abono por cobrar.

23.TIPO de ATENCIÓN:	**Consulta ( ) Sugerencia ( ) Pedido ( ) Reclamo (X) Queja ( ) Denuncia ( )**	**24.TOTAL FOLIOS:**	05
25.Dctos. ADJUNTOS:	**Memorial ( ) Informe ( ) Oficio ( ) Constancia ( ) Certificado ( ) Partida Nacmto ( ) Copia DNI ( ) DJ ( ) Otros (X)**		
26.OBSERVACIONES:			

NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR (MIEMBRO DEL COMITÉ LOCAL)	NOMBRE Y FIRMA Y/O HUELLA DIGITAL DEL USUARIO(A) Ó INFORMANTE/SOLICITANTE PRINCIPAL
----------	----------
NOMBRES APELLIDOS: RITTA JACQUELINE ORREGO HUAMÁN	**NOMBRES Y APELLIDOS: MARLYEIN** MORI RETUERTO
DNI: 40231566 CARGO: RESPONSABLE DE CAMPO	**DNI:** 43427077 **CARGO:**_____

FOTO 1: Reporte de abono

FOTO 2: Mensaje del aplicativo

FOTO 3: Abono 14.02

ANCO DE LA NACI
C : 20100030
10MAR2023
AHORROS M.N. - RE TARJ. MULTIRED
ENTA : 04-591 095345

I RETUERTO MARLYEIN

FERIOR S/ ********200.18

EFEC S/ ********200.00

UAL S/ ********0.18
ONIBLE S/ ********0.18
/CTA S/ *****0.00
A S/ *****0.00
CIAIADA: APERTURA DE CUENTAS

1700 1290
09:04 CLIENTE
.07.15 COMIS.X REPOS./ADIC.T.DEBITO: S/.8.00

dinero antes de retirarse de la ventanilla

FOTO 4: Abono 10.03

ANCO DE LA NACION
UC : 20100030595 09MAY2023
AHORROS M.N. - RETIRO TARJ. MULTIRED
UENTA : 04-591-095345

MORI RETUERTO MARLYEIN

S.ANTERIOR S/ ********300.19

RET.EFEC. S/ ********300.00

S.ACTUAL S/ ********0.19
S.DISPONIBLE S/ ********0.19
COMIS.C/CTA S/ *****0.00
ITF C/CTA S/ *****0.00
CTA.DOMICILIADA: APERTURA DE CUENTAS

584761 1700 1290
72200066 10:00 CLIENTE
SDE EL 15.07.15 COMIS.X REPOS./ADIC.T.DEBITO: S/.8.00

ifique su dinero antes de retirarse de la ventanilla

FOTO 5: Abono 09.05