



Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS



Firmado digitalmente por CALUPE
LAUREANO Dony Arturo FAU
20511268401 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29.09.2023 12:51:54 -05:00

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

Miraflores, 29 de Septiembre del 2023

OFICIO N° 000014-2023-MIDIS/PNADP-UTLIM

Señor (a)

PORTAL CABANILLAS, STALIN JOSEPH

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA SEDE REGIONAL LIMA
METROPOLITANA Y CALLAO

Presente

Asunto: Respuesta a las alertas N° 0125, 0126, 0127, 0128 y 0129-2023-CTVC/LIC.

Referencia: OFICIO N° 0097-2023-CTVC/LIMA Y CALLAO

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de hacerle llegar un cordial saludo a nombre del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS, particularmente de la Unidad Territorial de Lima, y en atención al asunto indicado, poner en conocimiento las acciones que ha desarrollado el programa para la atención a las cinco (05) alertas mencionadas en el asunto.

Al respecto, se presenta la síntesis de las alertas remitidas por vuestra institución, así como la investigación y seguimiento de los casos alertados; tal como se detalla a continuación:

N°	CASO N°	USUARIA (CCTV)	RESUMEN DEL CASO	ACCIONES DESARROLLADAS
01	CASO N° 0125-2023- CTVC/LIC	Avila Alvarado, Nayeli Esther DNI N° 74433061	PROGRAMA NO ORIENTA A USUARIO/A EN EL USO DEL APLICATIVO MI JUNTOS	La alerta presentada cita lo siguiente: "Usuaría en el momento de la entrevista desconocía sobre el manejo del aplicativo Mi Juntos no tenía instalado en algún dispositivo móvil o conocía siquiera alguna página web de consulta similar". De lo señalado se informa lo siguiente: De acuerdo a lo observado en la alerta, el gestor local, Coordinadora Técnica Zonal (CTZ) y Coordinador Técnico Territorial (CTT) revisan marco normativo, revisan la condición del hogar, el equipo indaga los detalles de la alerta. 1. La gestora local Rosa Giuliana, responsable del distrito de Pucusana, tiene a su cargo actualmente dicho hogar, y también tiene a cargo los distritos de Villa María del Triunfo, Punta Negra y Punta Hermosa y es quien realiza los seguimientos y orientaciones correspondientes de los hogares afiliados al programa.

Calle Schell 310 – piso 4, Miraflores, Lima – Perú
Central telefónica: (01) 444-2525 / Línea Social Gratuita: 1880
www.gob.pe/juntos



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024



				2. Asimismo, menciona que a raíz del constante crecimiento de hogares en la Provincia de Lima y los pagos bimestrales, se viene asistiendo a los hogares nuevo justo para la sensibilización del primer cobro y del aplicativo Mi Juntos, pero como sabemos la sensibilización de nuestros hogares siempre es constante y en la medida que se refuerza ellas van aprendiendo, y también mencionar que para el acompañamiento en los Puntos de pago se viene priorizando los distritos con mayor población siendo el distrito de Villa María del Triunfo el Distrito priorizado para acompañamiento en los Puntos de Pago. 3. La usuaria fue capacitada en el aplicativo MI JUNTOS por parte de la gestora local, además de participar en los grupos de WhatsApp creado por la gestora local donde se brinda información sobre los procesos operativos del programa JUNTOS. (Revisar imagen 1 de anexos al final del presente oficio) 4. No obstante, el Programa Juntos seguirá reforzando en el uso del aplicativo del MI JUNTOS. CONCLUSIÓN: Del seguimiento efectuado, así como de lo indicado en los párrafos del informe, se concluye que el caso es INFUNDADO.
02	CASO N° 0126-2023-CTVC/LIC	Turpo Vicente, Julia DNI N° 44943457	PROGRAMA NO ORIENTA A USUARIO/A EN EL USO DEL APLICATIVO MI JUNTOS	La alerta presentada cita lo siguiente: “<i>Usuaría en el momento de la entrevista desconocía sobre el manejo del aplicativo Mi Juntos no tenía instalado en algún dispositivo móvil o conocía siquiera alguna página web de consulta similar, u algún representante del Programa Juntos le había orientado sobre su uso.</i>”. De lo señalado se informa lo siguiente: De acuerdo a lo observado en la alerta, el gestor local, la Coordinadora Técnica Zonal (CTZ) y Coordinador Técnico Territorial (CTT) revisan marco normativo, revisan la condición del hogar, el equipo indaga los detalles de la alerta. 1. La Coordinadora Zonal asignada al distrito realizó el contacto con la Señora Julia Turpo Vicente identificada con DNI N° 44943457 del Distrito de La Victoria, a quien se le brindó orientación mediante llamada telefónica Y whatsapp (Revisar imagen 2 de anexos al final del presente oficio) sobre el programa Juntos, los procesos del mismo y los cumplimientos de corresponsabilidades del programa, así como el uso y descarga del Aplicativo Mi Juntos; así mismo, la señora Julia menciona que por motivos económicos no cuenta siempre con internet y que por ello no podrá ingresar continuamente a revisar el aplicativo. 2. La gestora local Yosely Machucha San Martín se contactó con el hogar para agregar al Grupo de WhatsApp de Usuarías, así mismo se hizo posible la orientación a la usuaria sobre el Programa Juntos y sus diferentes procesos. CONCLUSIÓN:

Calle Schell 310 – piso 4, Miraflores, Lima – Perú
Central telefónica: (01) 444-2525 / Línea Social Gratuita: 1880
www.gob.pe/juntos



				Del seguimiento efectuado, de las acciones de constatación, así como de lo indicado en los párrafos del informe, se concluye que el caso es INFUNDADO.
03	CASO N° 0127-2023-CTVC/LIC	De La Cruz Carbajal, Antonia DNI N° 71921075	1. AUSENCIA DEL GESTOR LOCAL EN EL DISTRITO IMPIDE QUE USUARIO/A ACTUALICE INFORMACION DE SU HOGAR EN EL PADRON. 2. DESACUERDO CON UBICACION DEL PUNTO DE PAGO POR INACCESIBILIDAD Y/O LEJANIA. 3. PROGRAMA NO ORIENTA A USUARIO/A EN EL USO DEL APLICATIVO MI JUNTOS	La alerta presentada cita lo siguiente: “Durante las acciones de vigilancia no presencial al Proceso de Entrega del Incentivo Monetario Condicionado del Programa Juntos, el miembro del Equipo Técnico Regional del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana de Lima Metropolitana y Callao aplicó la ficha N° V-231-2023-LIC-J, a la usuaria De La Cruz Carbajal Antonia, identificada con DNI N° 71921075, identificando los siguientes puntos críticos: a) Ausencia del GEL en el distrito impide que usuario actualice información de su hogar en el padrón, b) Desacuerdo con ubicación del punto de pago por inaccesibilidad y lejanía y c) Programa no orienta a usuario en el uso del aplicativo MI JUNTOS”. De lo señalado se informa lo siguiente: De acuerdo a lo observado en la alerta, el gestor local, la Coordinadora Técnica Zonal (CTZ) y Coordinador Técnico Territorial (CTT) revisan marco normativo, revisan la condición del hogar, el equipo indaga los detalles de la alerta. 1. AUSENCIA DEL GESTOR LOCAL EN EL DISTRITO IMPIDE QUE USUARIO/A ACTUALICE INFORMACIÓN DE SU HOGAR EN EL PADRÓN: Respecto al punto mencionado, se realizó el contacto con la Señora De La Cruz Carbajal Antonia, identificada con DNI 71921075, a quien se le realizó las consultas correspondientes sobre su Gestor Local asignado; a lo cual la señora después de tener conocimiento de la alerta, indica que conoce a la Srta. Yosely (actual gestora de distrito de La Victoria), quien se comunicó con la señora Antonia para coordinar una fecha de visita domiciliaria, registro en el grupo de WhatsApp de usuarias del distrito, teniendo en cuenta que la señora informó que recién consiguió un celular para descargar el aplicativo MI JUNTOS. La señora Victoria comenta que, al momento de la entrevista con la CTVC, en la cual un señor la contactó mediante llamada telefónica le realizaron preguntas sobre el programa pero que no se le informó específicamente de qué lugar la estaban llamando. Asimismo, es importante mencionar que el distrito de La Victoria, ha tenido dos cambios de Gestor Local en los últimos bimestres, siendo la actual Gestora Local: Yosely Machuca San Martín, quien estuvo realizando los contactos con la señora Antonia, para la programación de una Visita Domiciliaria (VD) pronta en los periodos asignados por el Programa Juntos. 2. DESACUERDO CON UBICACIÓN DEL PUNTO DE PAGO POR INACCESIBILIDAD Y/O LEJANÍA: Respecto al punto de desacuerdo con la ubicación del punto de pago, se realizó la consulta con la señora Antonia respecto a dicho punto, quien menciona que no tiene problemas con el punto de pago, menciona que el pasaje hacia dicho punto de pago es S/1.50 (Un sol con 50/100), y le queda a aproximadamente 15 minutos lo cual no le parece un lugar lejano. Por otro lado, la señora a través de su tarjeta Multired puede realizar el retiro de su abono en cualquier agente y del Banco de la Nación,

Calle Schell 310 – piso 4, Miraflores, Lima – Perú
Central telefónica: (01) 444-2525 / Línea Social Gratuita: 1880
www.gob.pe/juntos



				3. PROGRAMA NO ORIENTA A USUARIO/A EN EL USO DEL APLICATIVO MI JUNTOS: Teniendo en cuenta el punto en que se menciona que el Programa no orienta a usuaria en el uso del aplicativo Mi Juntos, se realizó el contacto mediante llamada telefónica para brindarle orientación respecto al mismo; la señora Antonia menciona que anteriormente no descargó al Aplicativo Mi Juntos debido a que tenía un celular con teclas, mas no uno táctil que le permita la descarga del Aplicativo, así mismo la señora informa que el día 04 de setiembre, adquirió un celular para poder realizar la descarga, lo cual fue informado a la gestora local para que pueda ser agregada al grupo de usuarias. Asimismo, mediante la Visita Domiciliaria realizada, se realizó una mayor orientación de los diferentes procesos del programa Juntos incluido el uso del Aplicativo Mi Juntos a fin que la usuaria pueda revisar el abono de su hogar cada bimestre. Finalmente, respecto a los 3 puntos críticos, la usuaria firmó una declaración jurada con la información brindada a la gestora local donde no está de acuerdo con lo consignado en la ficha de la alerta del CTVC. (Revisar imagen 3 de anexos al final del presente oficio) CONCLUSIÓN: Del seguimiento efectuado, de las acciones de constatación, así como de lo indicado en los párrafos del informe, se concluye que el caso es INFUNDADO.
04	CASO N° 0128-2023-CTVC/LIC	Puitiza Valle, Adelina Rosario DNI N° 45025940	AUSENCIA DEL GESTOR LOCAL EN EL DISTRITO IMPIDE QUE USUARIO/A ACTUALICE INFORMACION DE SU HOGAR EN EL PADRON.	La alerta presentada cita lo siguiente: <i>"La usuaria manifiesta que no sabe a quién consultar respecto al trámite a efectuar para continuar cumpliendo sus corresponsabilidades cuando se ausente temporalmente de su residencia actual a provincia, por motivos laborales de su pareja. En el grupo de WhatsApp que la agregaron al inicio de su afiliación, anteriormente consultó, pero no recibió respuesta alguna del Programa, solo las otras usuarias la orientaron para efectuar el envío de sus documentos"</i>. De lo señalado se informa lo siguiente: De acuerdo a lo observado en la alerta, el gestor local, la Coordinadora Técnica Zonal (CTZ) y Coordinador Técnico Territorial (CTT) revisan marco normativo, revisan la condición del hogar, el equipo indaga los detalles de la alerta. 1. La Gestora Local responsable del distrito de mi Perú es la señorita Gisell Sara Taza Chauca, quien tiene a su cargo actualmente dicho hogar, y realiza los seguimientos y orientaciones correspondientes de los hogares afiliados al Programa. 2. La gestora menciona que la señora Puitiza Valle Adelina Rosario, cuyo número de celular es 934 370 602, hace la consulta al WhatsApp de la Gestora Local el día 21/08/2023 a las 10:15 a.m. solicitando información de que tramite debería seguir ya que se estaría mudando a la ciudad de Tumbes por motivo de trabajo de su esposo. La Gestora Local en ese momento procede a brindarle información a la usuaria según lo solicitado y

Calle Schell 310 – piso 4, Miraflores, Lima – Perú
Central telefónica: (01) 444-2525 / Línea Social Gratuita: 1880
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

				dándole indicaciones precisas de cuáles serían las acciones a seguir en caso se trasladará a la ciudad de Tumbes. Primero la gestora indicó que tenía que acercarse a la Municipalidad del distrito donde vivirá con la finalidad de actualizar su CSE y posteriormente la Gestora señala que tiene que informar en que Establecimiento de Salud cumplirá corresponsabilidades para que se realice la actualización correspondiente y con ello no se vea afectada con el recibo de sus incentivos económicos. (Revisar imagen 4 de anexos al final del presente oficio) 3. Finalmente, la Gestora hace mención los canales de atención del Programa, en caso ella no pueda responderle para absolver sus dudas. (Revisar imagen 5 de anexos al final del presente oficio) CONCLUSIÓN: Del seguimiento efectuado, de las acciones de constatación, así como de lo indicado en los párrafos del informe, se concluye que el caso es INFUNDADO.
05	CASO N° 0129-2023-CTVC/LIC	Granados Figueroa, Lourdes Asunciana DNI N° 45259702	1. AUSENCIA DEL GESTOR LOCAL EN EL DISTRITO IMPIDE QUE USUARIO/A ACTUALICE INFORMACION DE SU HOGAR EN EL PADRON. 2. DESACUERDO CON UBICACION DEL PUNTO DE PAGO POR INACCESIBILIDAD Y/O LEJANIA.	La alerta presentada cita lo siguiente: "En la entrevista la usuaria refirió que no tiene comunicación con Promotor (a) del Programa, además no cuenta con un equipo móvil adecuado para hacer uso del aplicativo "Mi Juntos" por ello solicita información de las fechas de pago al Promotor de Pensión 65 con quien tiene contacto por su familiar afiliado a dicho programa. Asimismo, la usuaria manifiesta que por la ubicación de su vivienda para cobrar su incentivo monetario debe trasladarse hasta la Agencia del Banco de la Nación de Puente Piedra, el cual se encuentra a más de una hora de su domicilio". De lo señalado se informa lo siguiente: De acuerdo a lo observado en la alerta, el gestor local, la Coordinadora Técnica Zonal (CTZ) y Coordinador Técnico Territorial (CTT) revisan marco normativo, revisan la condición del hogar, el equipo indaga los detalles de la alerta. 1. AUSENCIA DEL GESTOR LOCAL EN EL DISTRITO IMPIDE QUE USUARIO/A ACTUALICE INFORMACION DE SU HOGAR EN EL PADRON: La Coordinadora Técnica Zonal se contactó con la usuaria a través de una llamada telefónica para corroborar si realmente el gestor nunca se ha comunicado con ella a través de una llamada, mensaje de WhatsApp o visita domiciliaria; donde la señora manifiesta que la gestora local asignada al distrito de Santa Rosa, sí se comunica con ella a través del grupo de WhatsApp que ha generado, también la ha visitado en el mes de julio (Revisar imagen 6 de anexos al final del presente oficio); desconociendo que ella nunca manifestó que NO CONOCE a la gestora Local; o que nunca ha visitado el distrito; ya que ella siempre ha mantenido comunicación con la responsable del distrito. (Revisar imagen 7 de anexos al final del presente oficio) 1. DESACUERDO CON UBICACIÓN DEL PUNTO DE PAGO POR INACCESIBILIDAD Y/O LEJANIA: La usuaria señora GRANADOS FIGUEROA, Lourdes Asunciana manifiesta que sí

Calle Schell 310 – piso 4, Miraflores, Lima – Perú
Central telefónica: (01) 444-2525 / Línea Social Gratuita: 1880
www.gob.pe/juntos



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024





PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

				conoce que ella puede cobrar en un Agente Corresponsal del Banco de la Nación; más conocidos como Agentes MultiRed; pero le genera inseguridad el poder cobrar en aquellos lugares por el temor de ser estafada y le cobren algún monto adicional por el retiro de su dinero. (Revisar imagen 8 de anexos al final del presente oficio) CONCLUSIÓN: Del seguimiento efectuado, de las acciones de constatación, así como de lo indicado en los párrafos del informe, se concluye que el caso es INFUNDADO.
--	--	--	--	--

Cabe señalar, que el análisis los casos alertados han sido analizados de acuerdo a las disposiciones y/o normativa vigente para el periodo en mención, establecidos por el Programa.

Asimismo, se solicita la actualización del estado de dichos casos en su portal web, que refleje la atención y respuesta brindada por el Programa.

Sin otro particular, reitero mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Firmado por
DONY ARTURO CALLUPE LAUREANO
Jefe
Unidad Territorial de Lima

cc:
(DCL/acf)

Calle Schell 310 – piso 4, Miraflores, Lima – Perú
Central telefónica: (01) 444-2525 / Línea Social Gratuita: 1880
www.gob.pe/juntos



ANEXOS

Imagen 1: Conversación de la usuaria con la gestora local. **(Caso 0125)**Imagen 2: CTZ apoyó a usuaria en la descarga del aplicativo MI JUNTOS. **(Caso 0126)**

Calle Schell 310 – piso 4, Miraflores, Lima – Perú
Central telefónica: (01) 444-2525 / Línea Social Gratuita: 1880
www.gob.pe/juntos



Imagen 3: Documento firmado por la usuaria donde manifiesta todo lo contrario a lo redactado en el oficio del CTVC (**Caso 0127**)

① Ausencia del gestor local
en el distrito impide que
que actualice información de su hogar
en el padrón.
no impida por que
tengo un gestor que me
orienta

② desacuerdo con ubicación del punto
de pago por inaccesibilidad y lejanía
no tengo ningún desacuerdo
con el punto de pago

③ programa no orienta a usuaria en
el uso del aplicativo Mi Juntos
El programa si me orienta
sobre la aplicación Mi Juntos

usuaria del programa juntos
Antonia Delacruz Carbajal

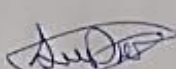
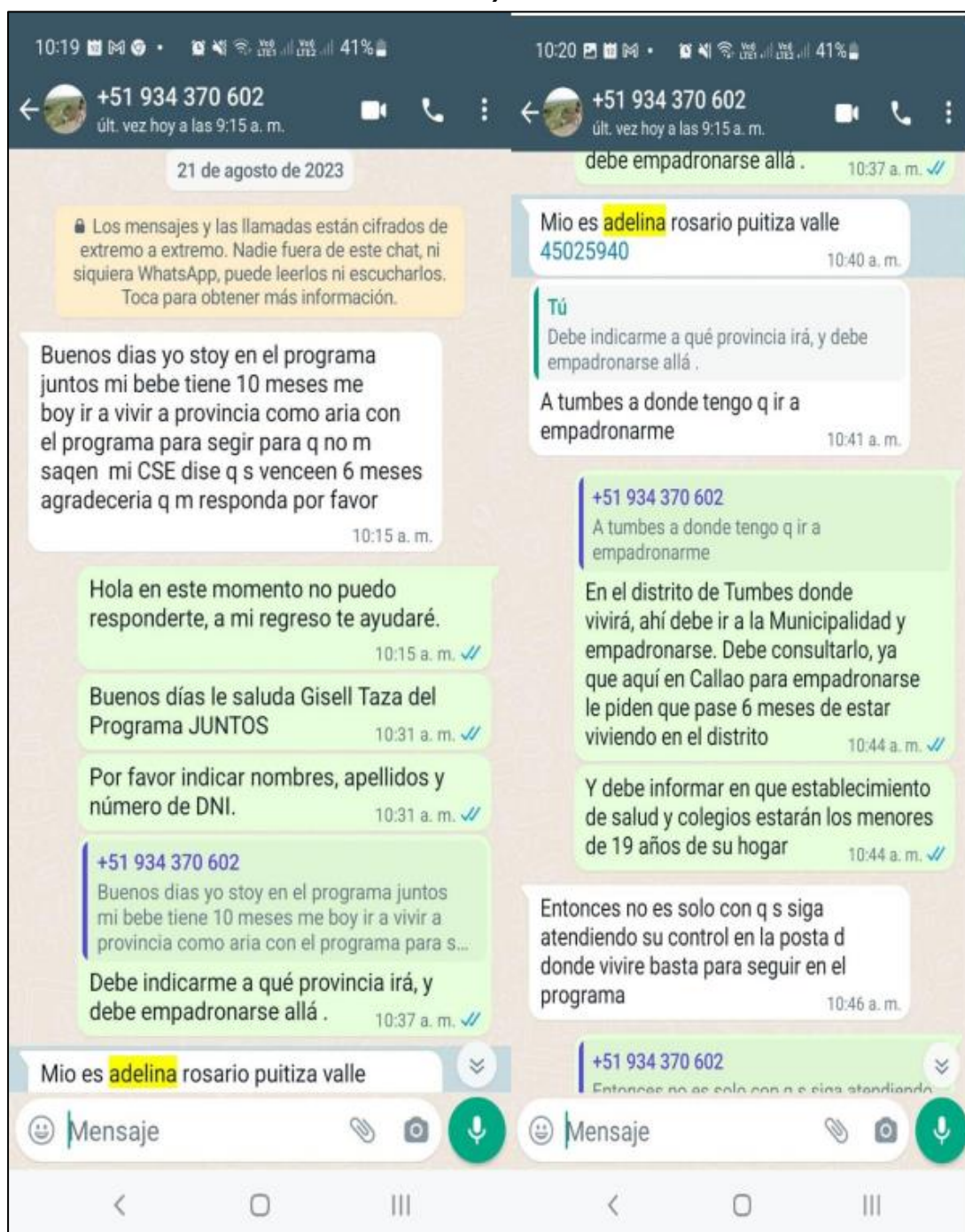
 71921075



Imagen 4: Conversación de la usuaria con la gestora local de fecha 21/08/2023. **(Caso 0128)**



Calle Schell 310 – piso 4, Miraflores, Lima – Perú
Central telefónica: (01) 444-2525 / Línea Social Gratuita: 1880
www.gob.pe/juntos



Imagen 5: Conversación de la usuaria con la gestora local. **(Caso 0128)**

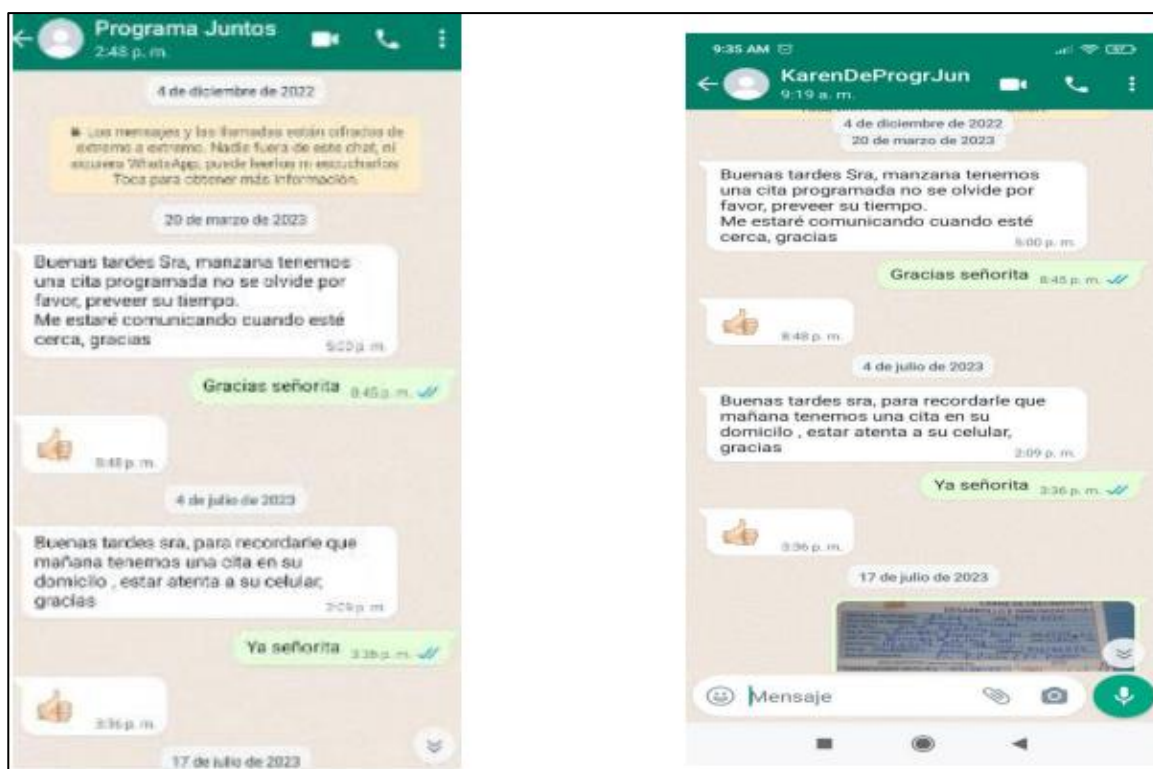
Calle Schell 310 – piso 4, Miraflores, Lima – Perú
Central telefónica: (01) 444-2525 / Línea Social Gratuita: 1880
www.gob.pe/juntos



Imagen 6: Visita domiciliaria de la gestora local a la usuaria el 05 de julio del presente año. (Caso 0129)



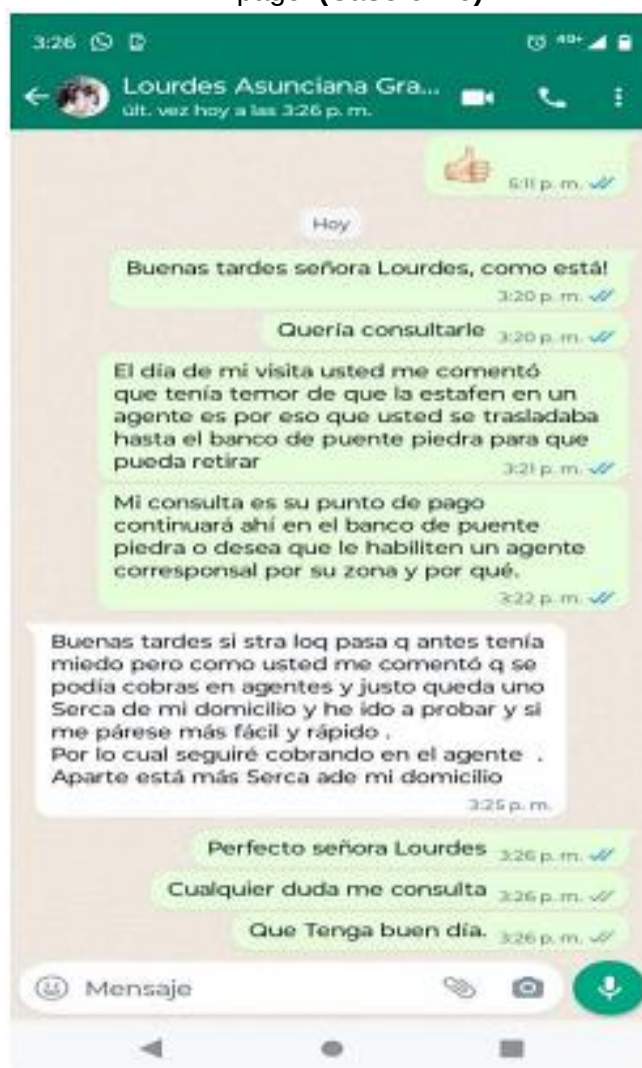
Imagen 7: Visita domiciliaria de la gestora local a la usuaria el 05 de julio del presente año. (Caso 0129)



Calle Schell 310 – piso 4, Miraflores, Lima – Perú
Central telefónica: (01) 444-2525 / Línea Social Gratuita: 1880
www.gob.pe/juntos



Imagen 8: Conversación entre la gestora local y usuaria respecto al punto de pago. **(Caso 0129)**



Calle Schell 310 – piso 4, Miraflores, Lima – Perú
Central telefónica: (01) 444-2525 / Línea Social Gratuita: 1880
www.gob.pe/juntos

