

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

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Unidad la Paz y el Desarrollo"

Huánuco, 21 de agosto de 2023

OFICIO N° 0201-2023-CTVC/HUANUCO

Sr.

Enrique Garay Campos

Jefe de Unidad Territorial

Programa Nacional de Apoyo Directo A los Mas Pobres JUNTOS-Huánuco



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 los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar el siguiente CASO¹:

• **CASO N° 0138-2023-CTVC/HUA**

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



Juan Jose Pardave Trejo
RESPONSABLE REGIONAL DEL EQUIPO TECNICO
Comite de Transparencia y Vigilancia Ciudadana
HUANUCO

¹Para 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 de Huánuco: 942161082 Teléfono Nacional: 994432338		CASO	N° 0138-2023-CTVC/HUA	
PROGRAMA SOCIAL: JUNTOS		1. FECHA DE REGISTRO:		16/07/2023
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:				
2. APELLIDOS NOMBRES: MARTEL ATENCIA RUTH MELCHORA		3. NÚMERO-DNI:		22888914
4. ORGANIZACIÓN/ INSTITUCIÓN: COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA DEL DISTRITO DE TANTAMAYO		5. CARGO:		VICEPRESIDENTE
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO			6. FECHA DE OCURRENCIA:	
7. DEPARTAMENTO: HUANUCO		8. PROVINCIA:		HUAMALIES
9. DISTRITO: TANTAMAYO		10. CCPP/DIRECCIÓN:		BUENOS AIRES
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA: ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?		22871086-USUARIO
13. CANTIDAD DE AFECTADOS: 01		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:		01 Punto Crítico
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):				

El 16/07/2023, durante las acciones de Veeduría/Vigilancia al Proceso de Entrega de Incentivos Monetarios Condicionados del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Mas Pobres "Juntos", la Sra. Ruth Melchora Martel Atencia identificada con DNI N° 22888914, Vicepresidente del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana del distrito de Tantamayo, entrevistó al Sr. Esteban Paredes Rodríguez, identificado con DNI N° 22871086, usuario del Programa Juntos del distrito de Tantamayo, registrando la información en la Ficha de vigilancia N° V-0212-2023-HUA-J, con el siguiente punto crítico:

- PROGRAMA NO ORIENTA A USUARIO/A EN EL USO DEL APLICATIVO MI JUNTOS.-** En entrevista realizada al Sr. Esteban Paredes Rodríguez manifestó que, hasta el momento no ha recibido orientación del programa sobre el uso del aplicativo "Mi Juntos" Situación que estaría afectando la **RDE N° 000075-2022-MIDIS/PNADP-DE** "Proceso de Entrega del Incentivo Monetario Condicionado" en Procedimiento para la Programación de la Entrega del Incentivo Monetario Condicionado en el numeral 4.8 Mi Juntos que a la letra dice: "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, fecha de retiro de su incentivo monetario, así como, consulta de los últimos abonos recibidos. Asimismo, el/la usuario/a conocerá los miembros del hogar registrados en el programa JUNTOS y la fecha de caducidad de su Clasificación Socioeconómica". Y en el numeral 6.3.2 Difusión de Padrón de Abonados en el inciso 4 que a la letra dice: "Orientar a los/as usuarios/as en el uso del aplicativo Mi Juntos para que consulten si se encuentran en el padrón de abonados".

V. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Se sugiere al programa Social el estricto cumplimiento de la **RDE N° 000075-2022-MIDIS/PNADP-DE**.
- Se sugiere al Programa Social verificar el caso y se nos pueda informar sobre las acciones que vienen implementando para la solución de la citada alerta.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (04))

- Anexo N° 01:** Ficha de Vigilancia V-0212-2023-HUA-J (04 folios).



Fiorela L. Lorenzo Santa Cruz
Responsable de Campo.

050 : 138

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL HUANUCO

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

Teléfono Regional: 942161082	FICHA DE VIGILANCIA HOGAR USUARIO
Teléfono Nacional: 994432338	CODIGO N° <u>V-0212-2023-HUA-J</u>

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:** → NSNR=No sabe, no responde NA=No aplica

☒ (a) Se aplica DENTRO DE CAMPAÑA ☒ (b) Vigilancia Presencial	☒ (a) Se aplica FUERA DE CAMPAÑA ☐ (b) Vigilancia NO Presencial
1 FECHA INICIAL de la Vigilancia: <u>16/07/23</u>	2 HORA INICIAL de la Vigilancia: <u>08:30 am</u>

I. DATOS GENERALES DE IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR DEL HOGAR USUARIO

3 N° DNI: <u>22871086</u>	4 APELLIDOS Y NOMBRES: <u>PAREDES RODRIGUEZ ESTEBAN</u>
5 DEPARTAMENTO: <u>Huancayo</u>	6 PROVINCIA: <u>Huancayo</u>
7 DISTRITO: <u>Tantamayo</u>	8 CCPP/Dirección: <u>CASERIO BUENOS AIRES</u>
9 EDAD: <u>60</u> años	10 SEXO: ☒ (a) Femenino ☒ (b) Masculino
11 TIEMPO en el programa: <u>16</u> años <u>9</u> meses	12 TIPO de corresponsabilidad: ☒ Regular-TB ☐ TPI
13 IDIOMA predominante del usuario: ☒ Español ☐ Quechua ☐ Aymara ☐ Ashaninka ☐ 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: <u>3524165</u>	15 NOMBRE DE PUNTO DE PAGO: <u>JUAN CARLOS ALCEDO BENANCIO</u>
16 DEPARTAMENTO: <u>HUANUCO</u>	17 PROVINCIA: <u>HUANALIES</u>
18 DISTRITO: <u>TANTAMAYO</u>	19 CCPP/ANEXO/Dirección: <u>TANTAMAYO</u>
20 PUNTO DE PAGO con acompañamiento: (a) SI ☒ NO	(d) Agencia Bancaria ☒ ACNB (f) ATM
21 MODALIDAD de pago: (a) ETV	(e) Set-Oct (f) Nov-Dic
22 PERIODO de PAGO que se vigila: (a) Ene-Feb (b) Mar-Abr (c) BAP (d) May-Jun (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) Ir a mis controles de salud, en caso de ser gestante ☐ (c) En la asamblea comunal de validación ☒ (d) En las campañas de actualización ☐ (e) A través de la radio ☐ (f) A través de otros usuarios	☒ (a) Llevar a mis hijos a la Institución educativa ☐ (b) Otro: Diga cuál es: _____ ☐ (c) En el acuerdo de compromiso ☒ (d) A través del Gestor Local ☐ (e) A través de un afiche ☐ (f) 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:		

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL HUANUCO

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

25	¿Usted conoce si se publicó el Padrón de Abonados para este período 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	¿Qué 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 ☐ (g) Nada (cerro soles) ☐ (h) Menos de 10 soles ☐ (i) De 10 soles a 19 soles ☐ (j) De 20 soles a 29 soles ☐ (k) De 30 soles a 39 soles ☐ (l) De 40 soles a 49 soles ☐ (m) 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

31	¿El Gestor Local y/o Coordinador Técnico Zonal estuvo presente en el operativo de pago?	(Sólo para ETV y agencias priorizadas)			
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 \$/ y el MOTIVO del cobro:	☒ SI	☐ NO	☒ NS/NR	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

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

SEDE REGIONAL HUANUCO

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

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
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	NS/NR
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)		
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
				Malo
				Muy Malo
				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?			
49	¿Usted utilizó/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 INCLUSION 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)		
52.1	Si la respuesta es "SI", señale los temas (Puede marcar más de una opción)	(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?	☒ 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?.	(a) Salud/medicina	(b) Educación/Útiles escolares	
		(c) Alimentación	(d) Vestimenta	

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA SEDE REGIONAL HUANUCO

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

Puede marcar más de una opción:

	(e) Transporte	(f) Mejora su vivienda
	(g) Otro (especifique):	(h) NS/NR
56	¿Desde que usted empezó a ser usuario de JUNTOS, cómo ha cambiado su SITUACIÓN ECONÓMICA?	(b) Sigue igual
	(a) Ha mejorado	(h) NS/NR
57	¿Desde que usted empezó a ser usuario de JUNTOS, cómo ha cambiado su ESTADO DE SALUD/EMOCIONAL?	(b) Sigue igual
	(a) Ha mejorado	(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?	(b) Sigue igual
	(a) Ha mejorado	(h) NS/NR
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?	(b) Sigue igual
	(a) Ha mejorado	(h) NS/NR

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/mitin 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:	65	HORA FINAL de la Vigilancia:
	16/07/23		09:05 am

DATOS DEL INFORMANTE - QUE COLABORA CON BRINDAR INFORMACIÓN DURANTE LA APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA		DATOS DEL 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:	22871086	DNI:	22888944	DNI:	43820311
Apellidos y Nombres:	Pandey Rodriguez Estela	Apellidos y Nombres:	Florita Alvarez Renteria M	Apellidos y Nombres:	LORENZO SANTO CRUZ FLORELO
Cargo:	USUARIA	Cargo:	Blai presidenta	Cargo:	RE - CIVIC
Correo electrónico:	948199554	Correo electrónico:		Correo electrónico:	huanuco-2rctvcparv@gmail.com
Teléfono:		Teléfono:	940664533	Teléfono:	920059722