

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LA LIBERTAD**

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

OFICIO N° 020-2021-CTVC/LA LIBERTAD

La Libertad, 15 de marzo de 2021

Señor.

NORBIL OVIDIO MEDINA ORTIZ

Jefe de la Unidad Territorial

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres-JUNTOS.

La Libertad. -

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 (en adelante, El Comité), en especial de su presidente, Monseñor Luís Bambarén Gastelumendi. 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.

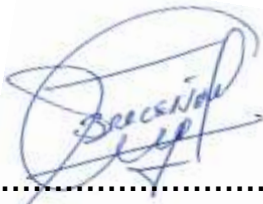
En tal sentido, producto de las acciones de veeduría y vigilancia realizadas por los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar el siguiente CASO¹:

- CASO N° 015-2021-CTVC/LIB

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.

Agradeciendo la atención de la presente, quedo de Usted.

Atentamente,


.....
Adán Constante Briceño Rojas
Responsable Regional

¹ Un CASO RESUELTO es aquel que el programa social ha comunicado al Comité -por escrito-, manifestando:

- 1) Una conclusión sobre el CASO; precisando la condición de: **FUNDADO** o **INFUNDADO**.
- 2) Si el CASO es **FUNDADO**, es necesario precisar la acción correctiva inmediata implementada que da solución al CASO; o la medida correctiva mediata a implementar y el plazo previsto para la solución del CASO. Se debe adjuntar documentos que demuestran la acción correctiva.
- 3) Si el CASO es **INFUNDADO**, es necesario precisar las razones en las cuales se sustenta esta decisión, citando normas o documentos que así lo demuestren.
- 4) Si el CASO corresponde a dos o más puntos críticos y/o a dos o más personas, es necesario individualizar la condición y proceder a dar solución por cada uno de ellos, de acuerdo a los numerales 2 o 3, según corresponda. De lo contrario, si quedara al menos uno de ellos sin solución, entonces se considera como **CASO PARCIALMENTE RESUELTO**.

El Comité publica en su página web todos los casos alertados al programa, así como las respuestas recibidas

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LA LIBERTAD**

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

La Libertad: 942161680 Teléfono Nacional: 942160416	CASO	N° 015-2021-CTVC/LIB
PROGRAMA SOCIAL:	JUNTOS	1. FECHA DE REGISTRO: 10/03/2021
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:		
2. APELLIDOS NOMBRES:	AZAHUANCHE URCIA GLADYS LUZ	3. NÚMERO-DNI: 18049655
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA DEL DISTRITO SALAVERRY	5. CARGO: PRESIDENTA
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO		6. FECHA DE OCURRENCIA: 27/02/2021
7. DEPARTAMENTO:	LA LIBERTAD	8. PROVINCIA: TRUJILLO
9. DISTRITO:	SALAVERRY	10. CCPP/DIRECCIÓN: AAHH ALBERTO FUJIMORI FUJIMORI MZ. I LOTE 05
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? OFICINA DEL CTVC LA LIBERTAD
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	01	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 01
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):		

El 10/03/2021, mi persona-**Briceño Rojas Adán Constante**, recibió la llamada telefónica de la Sra. Gladys (**902 903 222**), de parte de la Sra. **JANNET DEL CARMEN QUINTANA AZAHUANCHE** que había tenido un problema con su incentivo económico de Juntos, y por ello se presenta el siguiente punto crítico:

- 1. POSIBLE APROPIACION DE INCENTIVO MONETARIO POR PARTE CAJERO AUTOMATICO/DE PAGADOR DE BANCO DE LA NACIÓN/AGENTE/ETV/OPERADOR DEL PROGRAMA SOCIAL.** La Sra. **JANNET DEL CARMEN QUINTANA AZAHUANCHE** identificada con **DNI N° 44200353** vía telefónica (**902 903 222**), manifiesta que, el sábado 27.02.2021 se apersonó a las instalaciones del Cajero Automático del Banco de la Nación para realizar el cobro de su incentivo monetario del Programa Juntos. Sin embargo, al digitar su clave y registrar el monto de 200 soles, el cajero no emitió dinero e inclusive en el voucher se establecía que su cuenta poseía de saldo S/ 0.08 (**Véase Anexo N° 02**), la usuaria en un comienzo pensó que en la cuenta aún no había depósito.
- El domingo 28.02.2021 nuevamente se ha apersonado al cajero automático, pero este no estaba funcionando.
- El 01.03.2021 se apersonó al cajero Automático y este emitió un mensaje de no tener saldo la cuenta, por ello se tramitó en el mismo equipo su movimiento de saldo, evidenciando que el 25.02.2021 fue depositado en su cuenta la suma de 200.00 soles y en este documento se establece que con fecha de 01.03.2021 se realizó el retiro de los 200.00 soles (**Véase Anexo N° 03**). Con ello se entrevistó con una persona de la ventanilla del banco y este le manifestó que a veces sucede problemas similares con el Cajero Automático y tenía que esperar 24 horas para que el dinero supuestamente no retirado de la cuenta regrese a la misma.

La señora, sostiene que el 03.03.2021 se apersono al cajero, evidenciado a través del voucher que su cuenta posee como saldo 0.08 soles (**Véase Anexo N° 04**). Con el voucher en mano se

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LA LIBERTAD**

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

dirigió a ventanilla para solicitar explicación del bono no cobrado y el personal del banco le manifestó que debe formalizar su reclamo a través del libro de reclamaciones virtual, y el domingo 07.03.2021 ha presentado su queja en la plataforma <https://fideicomisos.bn.com.pe/reclamoweb/frmPrincipal.aspx> (Véase Anexo N° 05).

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- a) El programa Juntos a través de sus operadores de campo deben fortalecer el acompañamiento de las usuarias en los diferentes canales de atención ofertados por el Banco de la Nación, asimismo, el Programa debe solicitar una investigación sobre la no entrega del incentivo económico y en todo caso se recomienda gestionar la devolución del incentivo no cobrado.
- b) El Programa Juntos a través de sus operadores de campo debe profundizar sistemas de información referentes del derecho y deberes de las usuarias enmarcadas de la Inclusión Financiera.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (06)

- 1. Copia de Ficha de Atención N° A-014-2021-LIB-J. (01 folio).
- 2. Copia del voucher con fecha 27.02.2021 de la Sra. **JANNET DEL CARMEN QUINTANA AZAHUANCHE** (01 folio).
- 3. Copia del voucher con fecha 01.03.2021 de la Sra. **JANNET DEL CARMEN QUINTANA AZAHUANCHE** (01 folio).
- 4. Copia del voucher con fecha 03.03.2021 de la Sra. **JANNET DEL CARMEN QUINTANA AZAHUANCHE** (01 folio).
- 5. Captura de pantalla del formulario de reclamaciones con fecha 07.03.2021 de la Sra. **JANNET DEL CARMEN QUINTANA AZAHUANCHE** (01 folio).
- 6. Copia del DNI de la Sra. **JANNET DEL CARMEN QUINTANA AZAHUANCHE** (01 folio).



.....
Adán Constante Briceño Rojas
Responsable Regional

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LA LIBERTAD**

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

ANEXO N° 01.- COPIA DE FICHA DE ATENCIÓN N° A-014-2021-LIB-J

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		FICHA DE ATENCIÓN		N° A-014-2021-LIB-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 por X: JUNTOS (X) PENSIÓN 65 () QALI WARMA () CUNA MÁS () FONCODES () SISFOH () PAIS () CONTIGO ()		2. FECHA de REGISTRO:		10/03/2021	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)					
3. Apellidos Nombres: QUINTANA AZAHUANCHE JANNET DEL CARMEN		4. Documento-DNI:		44200353	
5. Sexo (Género): Masculino () Femenino (X)		6. Fecha-Nacimiento:		06/07/1986	
7. Es Usuario(a)? SI (X) Fecha Afiliación 28 / 06 / 2016 NO ()		8. Tiempo Residencia:		(404) MESES	
9. Correo Electrónico: ---		10. Telef. Personal:		902 903 222	
11. Institución/Cargo: ---		12. Telf. Institucional: ---			
13. Departamento: LA LIBERTAD		14. Provincia:		TRUJILLO	
15. Distrito: SALAVERRY		16. CCPP/Dirección:		AAHH ALBERTO FUJIMORI FUJIMORI MZ. I LOTE 05	
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:				17. FECHA OCURRENCIA: 27/02/2021	
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:					
18. Departamento: LA LIBERTAD		19. Provincia:		TRUJILLO	
20. Distrito: SALAVERRY		21. CCPP/Dirección:		AAHH ALBERTO FUJIMORI FUJIMORI MZ. I LOTE 05	
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 27/02/2021, Sra. JANNET DEL CARMEN QUINTANA AZAHUANCHE ha llamada telefónicamente, manifestando lo siguiente: ha manifestado que el 27.02.2021 se ha apersonado al cajero automático Para hacer el cobro del programa Juntos pero su saldo decía 0.08 soles, pensó que aún Juntos no le había depositado su incentivo. Regreso el día siguiente, pero este no estaba atendiendo. El 01.03.2020 se acerco al cajero y nuevamente salía con saldo con 0.08 soles y que los 200 soles ya había sido cobrado, por ello converso con una persona de la ventanilla y este le manifestó que a veces el cajero no entrega el dinero, pero, este devuelve el dinero 24 horas después y le recomendó que mañana realice la consulta. El 03.03.2021 volvió al banco y no pudo cobrar su incentivo, porque según su voucher este fue pagado el 01.03.2021, pero ella nunca recibió dinero alguno. Solicita la revisión de su caso para la devolución de su incentivo no cobrado.					
23. TIPO de ATENCIÓN:		Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo () Queja () Denuncia ()		24. TOTAL FOLIOS: 0	
25. Dtos. ADJUNTOS:		Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacimto () Copia DNI () DJ () Otros ()			
26. OBSERVACIONES:					
NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR (MIEMBRO DEL COMITÉ LOCAL)			NOMBRE Y FIRMA Y/O HUELLA DIGITAL DEL USUARIO(A) O INFORMANTE/SOLICITANTE PRINCIPAL		
 NOMBRES APELLIDOS: ADÁN CONSTANTE BRICEÑO ROJAS DNI: 18172001 CARGO: RRTVC LL			_____ NOMBRES APELLIDOS: _____ DNI: _____ CARGO: _____		

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LA LIBERTAD**

**"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la universalización de la Salud"**

**ANEXO N° 02.- ANEXO N° 02.- COPIA DEL VAUCHER CON FECHA 27.02.2021 DE LA SRA.
JANNET DEL CARMEN QUINTANA AZAHUANCHE**



**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LA LIBERTAD**

**"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la universalización de la Salud"**

**ANEXO N° 03.- COPIA DEL VAUCHER CON FECHA 01.03.2021 DE LA SRA. JANNET DEL
CARMEN QUINTANA AZAHUANCHE.**

MULTIRED

FECHA HORA CAJERO
01/03/21 14:27 S1ADB268
TARJETA : 421410*****9350
LIBERTAD 202 SALAVERRY
REGISTRO NRO 689204
CUENTA ****9451284

SALDO S/ 0.08

OFIC	CAJ.	FECHA	OPER	IMPORTE
0754	8268	01MAR	VRES	200.00-
1735	0000	28FEB	INTE	0.00
1735	0000	25FEB	NANR	200.00
1735	0000	31ENE	INTE	0.00
0754	0268	02ENE	VRES	200.00-
1735	0000	31DIC	INTE	0.00
1735	0000	30DIC	NANR	200.00

BN AL SERVICIO DE TODOS LOS
PERUANOS, GRACIAS POR UTILIZAR
NUESTROS CAJEROS MULTIRE

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LA LIBERTAD**

**"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la universalización de la Salud"**

**ANEXO N° 04.-COPIA DEL VAUCHER CON FECHA 03.03.2021 DE LA SRA. JANNET DEL
CARMEN QUINTANA AZAHUANCHE.**



**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LA LIBERTAD**

**“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
"Año de la universalización de la Salud"**

ANEXO N° 05.- CAPTURA DE PANTALLA DEL FORMULARIO DE RECLAMACIONES CON FECHA 07.03.2021 DE LA SRA. JANNET DEL CARMEN QUINTANA AZAHUANCHE.

← → ↻ 🏠 fideicomisos.bn.com.pe/reclamoweb/frmMensajeFin.aspx ☆ 👤 ⋮

Formulario de Reclamaciones o Requerimientos

Estimado(a): JANNET DEL CARMEN QUINTANA AZAHUANCHE

 **Banco de la Nación**
el banco de todos

¡Gracias por su tiempo!, su Reclamo o Requerimiento fue grabado exitosamente con el número de registro (anote): **002721-29116**

La constancia del registro de su Reclamo o Requerimiento le fue enviado a través de correo electrónico a: **quintanajannet66@gmail.com**

Pronto nos pondremos en contacto con Usted!

Atentamente,
Banco de la Nación

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LA LIBERTAD**

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la universalización de la Salud"

ANEXO N° 06.- COPIA DEL DNI DE LA SRA. JANNET DEL CARMEN QUINTANA AZAHUANCHE

