

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA**  
**UNIDAD TERRITORIAL JUNIN**  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Huancayo, 12 de setiembre de 2023.

**OFICIO N° 202-2023-CTVC/JUNÍN**

Señor(a)

**Lic. MILTON MIGNAT MALDONADO MELGAR.**  
**Jefe de la Unidad Territorial.**  
**Programa Nacional de Apoyo Directo a los Mas Pobres - JUNTOS.**

Junín.-

**Asunto: Se ALERTA Cuatro (04) CASO(S).**

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)<sup>1</sup>:

- CASO N° 188-2022-CTVC/JUN.
- CASO N° 189-2022-CTVC/JUN.
- CASO N° 190-2022-CTVC/JUN.
- CASO N° 191-2022-CTVC/JUN.

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de los 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,



**JESSICA ROJAS DOMINGUEZ**  
**RESPONSABLE REGIONAL - CTVC**

<sup>1</sup> 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; 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 demuestran.
- 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 ó 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

Teléfono de Junín: 942161273 Teléfono Nacional: 984056206		CASO	N° 189-2023-CTVC/JUN	
PROGRAMA SOCIAL: <b>JUNTOS</b>		1. FECHA DE REGISTRO: <b>05/08/2023</b>		
<b>I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:</b>				
2. APELLIDOS NOMBRES: <b>ROMERO GARCIA SHULMA SONIA</b>		3. NÚMERO-DNI: <b>40931508</b>		
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN: <b>COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA</b>		5. CARGO: <b>RESPONSABLE DE CAMPO</b>		
<b>II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO</b>			6. FECHA DE OCURRENCIA: <b>05/08/2023</b>	
7. DEPARTAMENTO: <b>JUNÍN</b>		8. PROVINCIA: <b>HUANCAYO</b>		
9. DISTRITO: <b>PARIAHUANCA</b>		10. CCPP/DIRECCIÓN: <b>LAMPA</b>		
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA: <b>ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO</b>		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?: <b>ACNB- SONIA POMA HUARANGA DE YUPARI</b>		
13. CANTIDAD DE AFECTADOS: <b>1</b>		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: <b>01 Punto Crítico</b>		
<b>III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):</b>				

El 05/08/2023 durante las acciones de veeduría/vigilancia se entrevistó a la Sra. Sonia Poma Huaranga de Yupari, con DNI, 20014679, usuaria del Programa Juntos del distrital de Pariahuanca, provincia de Huancayo, se aplicó la ficha de Entrevista N° 264-2023-JUN-J; donde se registró el siguiente punto crítico:

1. **POSIBLE APROPIACION DE INCENTIVO MONETARIO POR PARTE CAJERO AUTOMATICO/DE PAGADOR DE BANCO DE LA NACION/AGENTE/ETV/OPERADOR DEL PROGRAMA SOCIAL.** Durante la entrevista realizada a la Sra. Sonia Poma Huaranga de Yupari, con DNI 20014679, usuaria del programa, se le realizó varias preguntas referidas al operativo de pago del periodo (mayo-junio 2023). Al respecto la Sra. menciona que el agente corresponsal no bancario (ACNB) de nombre Botica “Virgen de Cocharcas”, estaba realizando cobros por cada operación bancaria, por ejemplo, la Sra. Sonia, informa que en el mes de julio el Agente en mención le cobro una comisión de S/. 3.00 soles por el retiro de S/. 200.00 soles que corresponde al Incentivo Económico del Programa Juntos. También menciona que las comisiones se pagan por separado a fin que en el vóucher figure el monto exacto de la cantidad del retiro.

**Cabe resaltar:** Este hecho estaría ocurriendo desde que se apertura el Agente Corresponsal No Bancario Botica “Virgen de Cocharcas” donde cobran las usuarias del programa Juntos bimestralmente.

Así mismo el Banco de la Nación manifestó que los Agentes Multired no deben efectuar el cobro de ninguna comisión por las operaciones que allí se realicen, éstas son **GRATUITAS**.

## IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- a) **EJECUTIVA N° 000075-2022-MIDIS/PNADP-DE**, “Proceso de Entrega del Incentivo Monetario Condicionado”, en el numeral **6.2. Seguimiento a la entrega del Incentivo Monetario.**
  - 6.2.1. Acompañamiento a la ejecución de los puntos de pago.** Las UT designan a personal del Programa JUNTOS (Gestor/a Local y/o Coordinador/a Técnico Zonal) para realizar el acompañamiento de los puntos de pago priorizados, según cada modalidad de pago, estableciendo coordinaciones previas con el personal de la entidad pagadora y las autoridades locales, en los casos que sea necesario, para que la programación se cumpla sin inconvenientes. Para el caso de las ETV, todos los puntos de pago contarán con la presencia de personal del Programa JUNTOS.
  - 6.2.2. Monitoreo de la ejecución de los operativos de pago,** para ello se utiliza los reportes de evaluación de puntos de pago que son insumos para el análisis del resultado del operativo de pago y reporte de incidencias a la entidad pagadora, en esta actividad la UOP analiza el resultado del reporte de evaluación de puntos de pago de agencias y ETV, que fue registrado a través del aplicativo móvil de Supervisión de Puntos de Pago - SPP por las UT. La UOP consolida la información sincronizada de las UT y elabora un informe bimestral de ejecución de

Puntos de pago.

- b) Sugerimos al programa mantener permanente comunicación con los operadores del Banco de la Nación a fin de que supervisen el buen funcionamiento de los Agentes Multired en los lugares más lejanas del ámbito regional donde existen usuarios de los diferentes programas sociales del MIDIS que bimestralmente vienen recibiendo su pago y son víctimas de cobros de comisiones, vulnerando sus derechos.
- c) Que el programa realice las indagaciones respectivas de cada punto crítico y se resuelvan en el debido plazo establecido según la ruta de alerta del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana para garantizar un servicio de calidad a los usuarios/as.

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

1. Copia de la Ficha de Entrevista N° 0264-2023-JUN-J (3 folios).
2. Captura de imagen de la publicación del Banco de la Nación (1 folio)



**JESSICA ROJAS DOMINGUEZ**  
**RESPONSABLE REGIONAL - CTVC**

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA - SEDE REGIONAL JUNÍN**  
**VIGILANCIA AL PROCESO DE ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO DEL PROGRAMA JUNTOS**

Teléfonos: 947161273 - 96425628 **FICHA DE MONITOREO DEL HOGAR USUARIO** CODIGO N° 004 2023-CTVCJUN

En toda la Ficha tomar en cuenta esta LEYENDA: - NS/NT=No sabe, no responde - N/A=No aplica

(a) Se aplica DENTRO DE CAMPAÑA  (b) Se aplica FUERA DE CAMPAÑA  (c) Vigilancia Presencial  (d) Vigilancia NO Presencial

1 FECHA INICIAL de la Vigilancia: 07/02/23 2 HORA INICIAL de la Vigilancia: 11:20

**I. DATOS GENERALES DE IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR DEL HOGAR USUARIO**

3 N° DNI: 20 014639 4 APELLIDOS Y NOMBRES: TORO VILLANUEVA JESSY SANDOVAL  
 5 DEPARTAMENTO: JUNÍN 6 PROVINCIA: HYO 7 DISTRITO: PORCUBANDA 8 ICOP/Dirección: JESSY SANDOVAL TORO VILLANUEVA  
 9 EDAD: 23 años 10 SEXO: (a) Femenino (b) Masculino  
 11 TIEMPO en el programa: 13 años 2 meses 12 TIPO de coresponsabilidad: (a) Regular-13 (b) TR  
 13 IDIOMA predominante del usuario: (a) Español (b) Quechua (c) Aymara (d) Ashaninka (e) Awajún (f) Otro Señale cuál es:

**II. DATOS GENERALES: UBICACIÓN E IDENTIFICACIÓN DEL PUNTO DE PAGO DONDE COBRA EL TITULAR DEL HOGAR USUARIO**

14 CÓDIGO Punto de Pago: 15 NOMBRE DE PUNTO DE PAGO: 20 mgps / cooperativas Exp  
 16 DEPARTAMENTO: JUNÍN 17 PROVINCIA: HYO 18 DISTRITO: PORCUBANDA 19 ICOP/Dirección: Sandoval  
 20 PUNTO DE PAGO con acompañamiento: (a) SI (b) NO 21 MODALIDAD de pago: (a) ETV (b) PIAS (c) BAP (d) Agencia Bancaria (e) ACHS (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 A abonados para este periodo de pago?  
 (a) Aviso en municipio (b) Aviso en radio  
 26 ¿Cómo se enteró usted la FECHA en la que le tocaba cobrar el incentivo monetario?  
 Puede marcar más de una opción: (a) Aviso de otro usuario (b) Aviso de Gestor Local durante una reunión (c) 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?  
 Puede marcar más de una opción: (a) Camión (b) Corchó (c) Auto (d) Moto/Motocicla (e) Asesita (Cubello, burro) (f) A pie (g) En Carroa (h) Chalupa (i) Piquete pesero (j) Otro. Diga cuál es:  
 28 ¿Cuanto 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 (cero soles) (h) Menos de 10 soles (i) De 10 soles a 19 soles (j) De 20 soles a 39 soles (k) De 40 soles a 49 soles (l) Más de 50 soles  
 29 ¿Cuanto GASTÓ usted para trasladarse desde su hogar hasta llegar al punto de pago?  
 (a) Menos de 10 soles (b) De 10 a 19 soles (c) De 20 a 29 soles (d) De 30 a 39 soles (e) De 40 a 49 soles (f) Más de 50 soles  
 30 ¿Usted está de acuerdo con la ubicación del punto de pago donde cobra su incentivo?  
 (a) SI (b) NO (c) NS/NT  
 30.1 Si la respuesta es "NO", señale por qué: *para un delay cobro la comisión de casa*

**IV. PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE EL ACOMPAÑAMIENTO DEL GESTOR LOCAL O COORDINADOR TÉCNICO EN EL OPERATIVO DE PAGO** (Solo para ETV y agencias prioritarias)



IV DEL USUARIO SOBRE LAS ACTIVIDADES DE INCLUSIÓN FINANCIERA

¿En qué oficina usted o el dinero que recibe de JUNTOS?

¿Recibe el operador de pago usted participó en charlas informativas en educación financiera?

¿Si la respuesta es "NO" envíe a la pregunta 83

83 ¿En la respuesta de "SI", señale las letras: (Puede marcar más de una letra) (a) Tarjetas de débito (b) Uso y cuidado de tarjeta de crédito (c) Reconocimiento de billetes falsos

84 ¿La persona que realizó la CHARLA utilizó un lenguaje sencillo?

85 ¿La persona que realizó la CHARLA utilizó de preferencia el idioma predominante de la zona?

86 PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE SITUACIONES DE CAMBIO Y MEJOR EN SU HOGAR

86 ¿En qué oficina usted o el dinero que recibe de JUNTOS?

87 ¿Puede marcar más de una opción:

88 ¿Desde que usted empezó a ser usuario de JUNTOS, cómo ha cambiado su SITUACIÓN ECONÓMICA?

89 ¿Desde que usted empezó a ser usuario de JUNTOS, cómo ha cambiado su ESTADO DE SALUDE EMOCIONAL?

90 ¿Desde que usted empezó a ser usuario de JUNTOS, cómo ha cambiado el estado de SALUDE EMOCIONAL de sus ACTIVIDADES?

91 ¿Desde que usted empezó a ser usuario de JUNTOS, cómo ha cambiado la frecuencia de asistencia a la ESCUELA de sus NIÑOS/as?

V. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

92 TRANSPARENCIA

92.1. ¿Es accesible (fácil de encontrar y obtener) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?

92.2. ¿Es oportuna (momento apropiado) e íntegra la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?

92.3. ¿Es comprensible (claro) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?

93 NEUTRALIDAD (Imparcialidad)

93.1. ¿Algun operador del programa Juntos usó servicios públicos como dinero, regalos o favores a cambio de brindar beneficios del Programa Juntos?

93.2. ¿Algun operador del programa Juntos usó servicios públicos solo para favorecer a favor de algún candidato a cambio de brindar beneficios del Programa Juntos?

93.3. ¿Algun operador del programa Juntos usó servicios públicos solo para asistir a reuniones de algún candidato a cambio de brindar beneficios del Programa Juntos?

94 OBSERVACIONES (o dificultades)

95 RECOMENDACIONES

96 FECHA FINAL de la Vigilancia: 05/08/23

97 HORA FINAL de la Vigilancia: 17:30

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 COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA QUE MONITOREA Y COLABORA CON EL REGISTRO DE LA ENTREVISTA

Nombre: [Firma]

DNI: 4921508

Apellidos y Nombre: Roman Gaita Shultra Serna

Cargo: RCTVC-JUNOS

Correo electrónico: roman.gaita@compra.com

Teléfono: 942156617

### Comunicado

04

Agosto

El Banco de la Nación solicita a sus clientes y usuarios a tener en cuenta las siguientes recomendaciones sobre los Agentes MultiRed:

- Los Agentes MultiRed no deben efectuar el cobro de ninguna comisión por las operaciones que allí se realicen, estas son **GRATUITAS**.
- Al realizar las operaciones de retiros, depósitos, transferencias y recargas en los mencionados agentes estas no deben ser fraccionadas.
- Con la finalidad de ofrecer un mejor servicio, a través del canal de los Agentes MultiRed Corresponsales, en caso ocurra alguna de las incidencias señaladas, agradeceríamos se sirvan reportarlas, a través de nuestros canales de atención.



Oficinas de la Red de Agentes, Mesa de Consulta, (Call Center 440-5305, 442-4470) y línea gratuita 0800-90700; Página Web [www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe) (reclamaciones y requerimientos) o redes sociales.

Lima, 04 de agosto de 2016  
Sub Gerencia de Imagen Corporativa  
**Banco de la Nación**