

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)¹:

- 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

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; 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° 190-2023-CTVC/JUN
PROGRAMA SOCIAL: JUNTOS	1. FECHA DE REGISTRO: 05/08/2023	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:		
2. APELLIDOS NOMBRES: ROMERO GARCIA SHULMA SONIA	3. NÚMERO-DNI: 40931508	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN: COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	5. CARGO: RESPONSABLE DE CAMPO	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO		6. FECHA DE OCURRENCIA: 05/08/2023
7. DEPARTAMENTO: JUNÍN	8. PROVINCIA: HUANCAYO	
9. DISTRITO: PARIAHUANCA	10. CCPP/DIRECCIÓN: LAMPA	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA: ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?	3525822-ACNB- LIDIA ANPARO CAISAHUANA ALHUA
13. CANTIDAD DE AFECTADOS: 1	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	01 Punto Crítico
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):		

El 05/08/2023 durante las acciones de veeduría/vigilancia se entrevistó a la Sra. Lidia Anparo Caisahuana Alhua, con DNI, 20065778, usuaria del Programa Juntos del distrital de Pariahuanca, provincia de Huancayo, se aplicó la ficha de Entrevista N° 0265-2025-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. Lidia Anparo Caisahuana Alhua, con DNI 20065778, usuaria del programa, se le realizo varias preguntas referidas al operativo de pago del periodo (mayo-junio 2023). Al respecto la Sra. informo que el agente corresponsal no bancario (ACNB) de nombre "Agroinversiones EKA", estaba realizando cobros por cada operación bancaria, por ejemplo, la Sra. Lidia Anparo a inicios del operativo de pago había realizado el retiro de S/. 200.00 soles donde tuvo que pagar S/. 2.00 soles al operador del Agente en mención.

Cabe resaltar: Este hecho estaría ocurriendo desde que se apertura el Agente Corresponsal No Bancario "Agroinversiones EKA" donde cobran 238 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 Vigilancia N° 0265-2023-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 JUNIN
VIGILANCIA AL PROCESO DE ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO DEL PROGRAMA JUNTOS

Teléfonos: 042161273 - 98405628 **FICHA DE VIGILANCIA - HOGAR USUARIO** CODIGO N° 265 2023-CTVC/JUN

En esta Ficha tomar en cuenta esta LEYENDA: -- NS/NR=No sabe, no responde NA=No aplica

(a) - Si aplica DENTRO DE CAMPAÑA (b) Se aplica FUERA DE CAMPAÑA (a) Vigilancia Presencial (b) Vigilancia NO Presencial

1 FECHA INICIAL de la Vigilancia: 08/08/23/1 2 HORA INICIAL de la Vigilancia: 14:20

I. DATOS GENERALES DE IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR DEL HOGAR USUARIO

3 N° DNI: 20065478 4 APELLIDOS Y NOMBRES: Cajalanga Alvaro Isa Laura
 5 DEPARTAMENTO: JUNIN 6 PROVINCIA: Huyo 7 DISTRITO: 8 CCPP/Dirección:
 9 EDAD: 53 años 10 SEXO: (a) Femenino (b) Masculino
 11 TIEMPO en el programa: 16 años 2 meses 12 TIPO de corresponsabilidad: (a) Regular-18 (b) TPI
 13 IDIOMA predominante del usuario: (a) Español (b) Quechua (c) Aymara (d) Ashaninka (e) Awajun (f) Otro. Señalar cuáles:

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

14 CÓDIGO Punto de Pago: 3525822 15 NOMBRE DE PUNTO DE PAGO: C.O. Langa Apurimac Etc
 16 DEPARTAMENTO: JUNIN 17 PROVINCIA: Huyo 18 DISTRITO: Perishucumbi 19 CCPP/Dirección:
 20 PUNTO DE PAGO con acompañamiento: (a) Si (b) NO 21 MODALIDAD de pago: (a) ETV (b) PIAS (c) BAP (d) Agencia Bancaria (e) CNE (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? (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: *Trabaja en el municipio*
 Puede marcar más de una opción: (a) En la asamblea comunal de vigilancia (b) En el acuerdo de corresponsabilidad
 24 ¿Cómo se enteró usted que debe cumplir estos compromisos para recibir el incentivo monetario? (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: *Trabaja en el municipio*
 Puede marcar más de una opción: SI NO NS/NR
 25 ¿Usted conoce si se publicó el Padrón de Abonados para este periodo de pago? (a) Aviso en municipio (b) Aviso en radio (c) Aviso de Gestor Local durante una reunión
 26 ¿Cómo se enteró usted la FECHA en la que le tocaba cobrar el incentivo monetario? (a) Aviso en municipio (b) Aviso de otro usuario (c) Aplicativo Mi Juntos (d) 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? (a) Camión (b) Combi (c) Auto (d) Moto/Mototaxi (e) Acémila (Capallo, burro) (f) Otro: Diga cuál es: (g) En Canoa (h) Chalupe (i) Peque peque
 Puede marcar más de una opción: (a) Menos de media hora (b) De media hora a menos de 1 hora (c) De 1 a menos de 2 horas
 28 ¿Cuánto TIEMPO se demoró usted en LLEGAR a este punto de pago DESDE SU HOGAR? (d) De 2 a menos de 3 horas (e) De 3 a menos de 4 horas (f) Igual o más de 4 horas
 (a) Hasta (ocho) soles (b) Menos de 10 soles (c) De 10 soles a 19 soles
 29 ¿Cuánto GASTÓ usted para trasladarse desde su hogar hasta llegar al punto de pago? (d) De 20 soles a 29 soles (e) De 30 soles a 39 soles (f) De 40 soles a 49 soles (g) Más de 50 soles
 SI NO NS/NR

30 ¿Usted está de acuerdo con la ubicación del punto de pago donde cobra su incentivo?
 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

(Solo para ETV y agencias priorizadas)

30.1	¿Gestor Local y/o Coordinador Técnico Zonal estuvo presente en el operativo de pago?	(Si la respuesta es "NO, NS/NR o NA" pase a la pregunta 32)	SI	NO	NS/NR	NA
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: _____					

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 hizo en el IDIOMA PREDOMINANTE que usted usa?					SI NO NS/NR	
35	¿El pagador le brindó ORIENTACIÓN/INFORMACIÓN esta 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 brindó respetando el ORDEN DE LLEGADA al punto de pago?	(Responder solo si tiene discapacidad severa y/o enfermedad grave y/o adulto mayor y/o gestante)				SI NO NS/NR	
38	¿El pagador le brindó ATENCIÓN PREFERENCIAL en el punto de pago?					SI NO	
39	¿Le entregaron el monto COMPLETO de su incentivo correspondiente a este período?	y precise el MONTO que le pagaron \$ _____				SI NO	
39.1	Si la respuesta es "NO", diga que pasó: _____	(Si la respuesta es "NO" pase a la pregunta 42)					
40	¿Le entregaron a usted su VOUCHER o BOLETO de pago?	(a) En la ventanilla, después de recibir el dinero	(b) En la cola	(c) Otro		SI NO	
41	¿En qué momento le entregaron el voucher?					SI NO NV NA	
42	¿Comprende usted la información que contiene el voucher o boleto de pago?					SI NO NV NA	
43	Si usó un ATM (Cajero Automático) diga usted: ¿El Cajero Automático se encontraba operativo y sin presentar problemas?					SI NO NV NA	
43.1	Si la respuesta es NO, detalle el problema presentado en el Cajero Automático: _____						
44	Si usó un ATM (Cajero Automático) diga usted: ¿El Cajero Automático se encontraba abastecido cuando hizo uso del servicio de retiro de dinero?	Excelente	Buena	Aceptable	Mal	Muy Mal	NS/NR
45	En forma general, la atención que usted recibió en su punto de pago fue:					SI NO	

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	NS/NR

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.)	Toda				SI	NO	NS/NR
48.1	Si la respuesta es "NO", diga ¿Por qué? _____							
49	¿Usted utilizó/recibió el aplicativo "Mi Juntos"?	No cuenta con celular tacti						
50	¿Usted recibió orientación del programa sobre el uso del aplicativo "Mi Juntos"?							

PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LAS ACTIVIDADES DE INCLUSIÓN FINANCIERA

52	¿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	NO
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
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/Illes escolares	(c) Alimentación	(d) Vestimenta	NS/NR
56	¿Desde que usted empezó a ser usuario de JUNTOS, cómo ha cambiado su SITUACIÓN ECONÓMICA?	(a) Ha mejorado	(b) Sigue igual	(c) Ha empeorado		NS/NR
57	¿Desde que usted empezó a ser usuario de JUNTOS, cómo ha cambiado su ESTADO DE SALUD/EMOCIONAL?	(a) Ha mejorado	(b) Sigue igual	(c) Ha empeorado		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?	(a) Ha mejorado	(b) Sigue igual	(c) Ha empeorado		NA
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?	(a) Ha mejorado	(b) Sigue igual	(c) Ha empeorado		NA

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): *cobran un sol x 100 soles. En el ultimo pago cobro 2600 por el interés*

63 RECOMENDACIONES: *BT son 200 soles. El cobro se va na. Flaquea algo*

64 FECHA FINAL de la Vigilancia: 05/08/23 65 HORA FINAL de la Vigilancia: 14:50

DATOS DEL INFORMANTE - QUE COLABORA CON BRINDAR INFORMACIÓN DURANTE LA APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA		DATOS DEL VEEDOR - MIEMBRO VOLUNTARIO DEL 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 ENTREVISTA	
Firma	<i>[Firma]</i>	Firma	<i>[Firma]</i>	Firma	<i>[Firma]</i>
DNI:	20065778	DNI:	40031508	DNI:	40931508
Apellidos y Nombres:	caisakuana alhua lidia	Apellidos y Nombres:	Romero Garcia Shulma Sonia	Apellidos y Nombres:	Romero Garcia Shulma Sonia
Cargo:	usuario	Cargo:	Responsable de Campo - CTC	Cargo:	RCTVC-JUNIN
Correo electrónico:		Correo electrónico:	caisakuana@proton.com	Correo electrónico:	junin.transparencia@proton.com
Teléfono:	968 227680	Teléfono:	942156617	Teléfono:	842156617

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. éstas son **GRATUITAS**.
- Al realizar las operaciones de retiros, depósitos, transferencias y recargas en los mencionados agentes éstas no deben ser fraccionadas.
- Con la finalidad de ofrecerles un mejor servicio, a través del canal de los Agentes Multired Corresponsales, en caso ocurra alguna de las incidencias señaladas, agradeceremos si sirven reportarlas, a través de nuestros canales de atención.



Oficinas de la Red de Agencias, Mesa de Consulta, (Call Center 440.5305, 442.4470 y línea gratuita 0800-10700), Página Web 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