

**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”

La Libertad, 18 de mayo de 2021

OFICIO N° 092-2021-CTVC/LA LIBERTAD

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 (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° 087-2021-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.

A la espera de su pronta atención, quedo de Usted

Atentamente,



Adán Constante Briceño Rojas
Responsable Regional

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 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
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° 087-2021-CTVC/LIB	
PROGRAMA SOCIAL:	JUNTOS		1. FECHA DE REGISTRO:	17/05/2021
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:				
2. APELLIDOS NOMBRES:	ARMAS DE SALDAÑA CLARA HILARIA		3. NÚMERO-DNI:	19415584
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	----		5. CARGO:	----
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO			6. FECHA DE OCURRENCIA:	05/05/2021
7. DEPARTAMENTO:	LA LIBERTAD	8. PROVINCIA:	PATAZ	
9. DISTRITO:	HUAYO	10. CCPP/DIRECCIÓN:	SANTA CRUZ	
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 **15/05/2021**, mi persona-**Briceño Rojas Adán Constante**, recibió la llamada telefónica de la Sra. **CLARA HILARIA ARMAS DE SALDAÑA (942 247 604)**, quien había tenido un problema con su incentivo monetario de Juntos, y por ello se presenta el siguiente punto crítico:

- 1. USUARIO/A ESTA EN EL PADRON DE ABONADOS, PERO LE DICEN QUE NO TIENE ABONO EN SU CUENTA DE AHORROS.** La Sra. **Clara Hilaria Armas De Saldaña** identificada con DNI N° **19415584**, manifiesta que el **05.05.2021** se apersonó al pueblo de Huayo, lugar donde se realizaría el pago de abonados a las **usuarias de Juntos y de pensión 65 a través de Transportadora de Valores Hermes**, toda vez que su nombre se encontraba en el padrón de abonados publicados en la Municipalidad y en el App MI JUNTOS se ha evidenciado que el cobro del bono podía ser cobrado el 05.05.2021 en Huayo. **Véase Anexo N° 03.**
Sin embargo, después de hacer su cola, la persona de la ventanilla de la Transportadora le manifestó que no tenía abono.
Al siguiente día (06.05.2021), se apersonó a un agente del Banco de la Nación para verificar el saldo en su cuenta, evidenciando **solo 0.00 soles- Véase Anexo N° 02.** Sin embargo, la usuaria manifiesta no conocer las razones del porque no se pagó su incentivo monetario, más aún no cobra ningún abono desde el **mes de octubre del 2020**, toda vez que Juntos no programó pagos a través de ETV y recién se ha dado en el mes de mayo 2021.

Posteriormente, el 13.05.2021 la usuaria pudo acceder a sus **movimientos de cuenta en forma virtual**, evidenciando lo siguiente- **Véase Anexo N° 04:**

- El 25.02.2021 su cuenta recibe un abono de 200.00 con la siguiente descripción **“Nota de abono no remuneración (no se podía evidenciar los depósitos del mes de noviembre y diciembre 2020);**
- El 22.03.2021 se retiró la suma de 600.00 con la siguiente descripción **“Deposito/Retiro en efectivo por regularización”- código “sobre”.**
- El 20.04.2021 su cuenta recibe un abono de 200.00; con la siguiente descripción **“Nota de abono no remuneración;**

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”

- El 22.04.2021 se retiró la suma de 204.94 con la siguiente descripción **“Deposito/Retiro en efectivo por regularización”**- código **“sobre”**.
- El 23.04.2021 su cuenta recibe un abono de 760.00 del Bono Familiar Universal; con la siguiente descripción **“Deposito/Retiro en efectivo por regularización”**- código **“regu”**.
- El 24.04.2021 se retiró la suma de 760.00 con la siguiente descripción **“Deposito/Retiro en efectivo por regularización”**- código **“sobre”**.

Ante ello, la usuaria solicita que el programa coordine con el Banco de la Nación la evaluación de su caso y comunique cuales son las razones de la descripción **“Deposito/Retiro en efectivo por regularización”** y de ser el caso, **comunique las forma y la fecha del cobro de los depósitos no cobrados, los mismos que ascienden a la suma de S/ 1 564.94**. Asimismo, es propicio mencionar que la usuaria el jueves 13.05.2021 ha presentado su queja en la plataforma del Banco de la Nación <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 monetario 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: (04)

1. Copia de Ficha de Atención N° A-020-2021-LIB-J. (01 folio).
2. Copia del voucher con fecha 06.05.2021 de la Sra. **ARMAS DE SALDAÑA CLARA HILARIA** (01 folio).
3. Copia de la captura de pantalla de la aplicación “Mi Juntos” de la Sra. **ARMAS DE SALDAÑA CLARA HILARIA** (01 folio).
4. Captura de pantalla de movimientos de la cuenta de la Sra. **ARMAS DE SALDAÑA CLARA HILARIA** (01 folio).
5. Captura de pantalla del formulario de reclamaciones con fecha 13.05.2021 realizado por la usuaria **ARMAS DE SALDAÑA CLARA HILARIA** (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-020-2021-LIB-J

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		FICHA DE ATENCIÓN		N° A-020-2021-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 pon X: JUNTOS (X) PENSIÓN 65 () QALIWARMA () CUNA MÁS () FONCODES () SISFOH () PAIS () CONTIGO ()		2.FECHA de REGISTRO:		17/05/2021	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)					
3. Apellidos Nombres: ARMAS DE SALDAÑA CLARA HILARIA		4. Documento-DNI:		19415584	
5. Sexo (Género): Masculino () Femenino (X)		6. Fecha-Nacimiento:		11/08/1972	
7. Es Usuario(a)? SI (X) Fecha Afiliación 25 / 07 / 2006 NO ()		8. Tiempo Residencia:		(584) MESES	
9. Correo Electrónico: ----		10. Telef. Personal:		942 247 604	
11. Institución/Cargo: ----		12. Telf. Institucional:		----	
13. Departamento: LA LIBERTAD		14. Provincia:		PATAZ	
15. Distrito: HUAYO		16. CCPP/Dirección:		SANTA CRUZ	
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:				17.FECHA OCURRENCIA: 05/05/2021	
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:					
18. Departamento: LA LIBERTAD		19. Provincia:		PATAZ	
20. Distrito: HUAYO		21. CCPP/Dirección:		SANTA CRUZ	
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. QUE PIDEN LAS PERSONAS AFECTADAS PARA RESOLVER EL CASO. PRECISAR CLARAMENTE SI EL CASO YA FUE ANTES PRESENTADO AL OPERADOR DEL PROGRAMA. ¿QUE HIZO EL PROGRAMA HASTA AHORA PARA RESOLVER?					
El 15/05/2021, Sra. ARMAS DE SALDAÑA CLARA HILARIA ha llamada telefónicamente, manifestando lo siguiente: ha manifestado que el 05.05.2021, llego al distrito de Huayo para cobrar su bono del programa Juntos y que se iba a realizar a través de ETV.					
La persona que atendía en la ventanilla, le manifestó que no tenía abono, pero su nombre estaba en el padrón de abonados.					
Ademas, sostiene que su último pago fue en octubre del 2020 y desde esa fecha no se ha programado pago de juntos hasta el mes de mayo 2021.					
23.TIPO d ATENCIÓN:		Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo () Queja () Denuncia ()		24.TOTAL FOLIOS: 0	
25.Dctos. ADJUNTOS:		Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacmto () 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) Ó INFORMANTE/SOLICITANTE PRINCIPAL		
 NOMBRES APELLIDOS: ADAN 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 del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Anexo N° 02.- Copia del vaucher con fecha 06.05.2021 de la Sra. **ARMAS DE SALDAÑA CLARA HILARIA**



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° 03.- Copia de la captura de pantalla de la aplicación “Mi Juntos” de la Sra.
ARMAS DE SALDAÑA CLARA HILARIA



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° 04.- Captura de pantalla de los ÚLTIMOS MOVIMIENTOS de la cuenta de la Sra. **ARMAS DE SALDAÑA CLARA HILARIA**

The screenshot shows a web browser window with the URL `zonasegura1.bn.com.pe/BNWeb/login.do?metodo=actualizarCorreoCliente`. The page title is "CONSULTA DE ULTIMOS MOVIMIENTOS - CUENTA DE AHORROS". On the left, there is a navigation menu with options like "Inicio", "Transferencias", "Giros", "Pagos", "Opciones de Seguridad", "Bloqueo Tarjeta Multired", "Actualización de Datos", and "Estados de Cuenta". Below the menu is a "BLOQUEO DE TARIJETAS 24 HORAS" banner with contact numbers: "LÍNEA TELEFÓNICA 440-5305 442-4470" and "LÍNEA GRATUITA 0 800-10 700". At the bottom left of the menu are links for "Tarifarios", "Preguntas frecuentes", and "Recomendaciones de Seguridad".

The main content area displays account details for N° Cuenta: 04-807-027625, Moneda: Soles, Saldo contable: 0.00, Saldo disponible: 0.00, Fecha: 13/05/2021, and Hora: 13:26:05. Below this is a table of transactions:

N°	FECHA	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CARGO	ABONO
01	2021.05.03	SOBR	RETIRO EN EFECTIVO REGULARIZACIÓN	-0.01	
02	2021.04.30	INTE	DEPOSITO DE INTERESES		0.01
03	2021.04.24	SOBR	RETIRO EN EFECTIVO REGULARIZACIÓN	-760.00	
04	2021.04.23	REGU	DEPOSITO / RETIRO EN EFECTIVO POR REGULARIZACIÓN		760.00
05	2021.04.22	SOBR	RETIRO EN EFECTIVO REGULARIZACIÓN	-204.94	
06	2021.04.20	HANR	NOTA DE ABONO NO REMUNERACION		200.00
07	2021.03.31	INTE	DEPOSITO DE INTERESES		0.07
08	2021.03.22	REGU	DEPOSITO / RETIRO EN EFECTIVO POR REGULARIZACIÓN	-600.00	
09	2021.02.28	INTE	DEPOSITO DE INTERESES		0.07
10	2021.02.25	HANR	NOTA DE ABONO NO REMUNERACION		200.00

The Windows taskbar at the bottom shows the search bar with "Escribe aquí para buscar", several application icons, and the system tray with the date and time: "01:28 p. m. 13/05/2021".

**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° 05.- Captura de pantalla del formulario de reclamaciones del Banco de la Nación con fecha 13.05.2021 realizado por la usuaria
ARMAS DE SALDAÑA CLARA HILARIA



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying "fideicomisos.bn.com.pe/reclamoweb/frmMensajeFin.aspx". The main content area is titled "Formulario de Reclamaciones o Requerimientos". Below the title, it says "Estimado(a): CLARA HILARIA ARMAS DE SALDAÑA". To the right is the logo of "Banco de la Nación" with the tagline "el banco de todos". The message text reads: "¡Gracias por su tiempo!, su Reclamo o Requerimiento fue grabado exitosamente con el número de registro (anote): 002721-40793. La constancia del registro de su Reclamo o Requerimiento le fue enviado a través de correo electrónico a: [REDACTED]. Pronto nos pondremos en contacto con Usted!". Below this, it says "Atentamente, Banco de la Nación" and there is a "Cerrar" button.

18/05/2021 - 16:23:00

Expediente N°: 0003656-2021



Nota : La recepción no da conformidad al contenido.

Teléfono: 444-2525 Anexo: 3009

Visítanos : <http://www.juntos.gob.pe/>

JUNTOS

Firma: