

Radicación de Querellas por Fraude de Participantes y/o Comerciantes



Descripción del Servicio

[Crear Referido](#)

Proporcionar al ciudadano orientación sobre el proceso para denunciar y radicar querellas de fraude de **participantes** del Programa de Asistencia Nutricional (PAN) y/o del Programa de Ayuda Temporal para Familias Necesitadas (TANF) debido a que ofrecieron información incorrecta para resultar elegibles a los beneficios o por uso inadecuado de los beneficios de la Tarjeta de la Familia y/o de la Tarjeta Única.

También, se proveerá orientación sobre el proceso para denunciar y radicar querellas por fraude **en comercios autorizados a debitar de los fondos del PAN en la Tarjeta de la Familia** por prácticas como: venta de artículos que no son alimentos, fiar, retención de la Tarjeta de la Familia, cambio a efectivo de los beneficios, venta de bebidas alcohólicas y/o cigarrillos, entre otras.



Audiencia

- Participantes del Programa de Asistencia Nutricional (PAN) y participantes del Programa de Ayuda Temporal para Familias Necesitadas (TANF)
- Comerciantes
- Público en general



Consideraciones

- Esta información fue revisada y aprobada por la agencia. Es responsabilidad del ciudadano orientarse sobre toda documentación adicional, y de ser necesario, solicitar asesoría de un especialista. Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 no está autorizada a ofrecer ningún tipo de asesoría, completar solicitudes y/o formularios a nombre del ciudadano.
- Toda persona que esté interesada en la radicación de querellas por fraude de **participantes de PAN o TANF** o querellas por fraude **en comercios autorizados a debitar de los fondos del PAN en la Tarjeta de la Familia** deberá ser referido a través del Sistema de Manejo de Caso del Sistema del 3-1-1.
- En los casos donde se informen situaciones de fraude, aunque el ciudadano se identifique al inicio de la llamada es muy importante que conozca que se considerará como un **Informante Anónimo**. Si el ciudadano desea ofrecer su nombre completo y número de teléfono autorizando que la Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia (ADSEF) se pueda comunicar con él, el operador del 3-1-1 podrá añadir esta información al referido, pero **no es obligatorio**.
- En las querellas por fraude, el operador del 3-1-1 orientará a la persona que radica la querella que la ADSEF **no ofrece información** sobre la investigación de las querellas por razones de seguridad y protección de la persona que presenta la querella, por lo que **no puede ofrecerle el número de referido**.
- La ADSEF podrá solicitar información o documentación adicional cuando sea necesario para completar la evaluación de la querella.
- La ADSEF evaluará la información, realizando así las investigaciones pertinentes y obteniendo resultados confidenciales relacionados a las querellas en gestión.

Radicación de Querellas por Fraude de Participantes y/o Comerciantes



Lugar y Horario de Servicio

[Directorio de la Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia \(ADSEF\)](#)

- Lugar:** Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia
800 Ave. Ponce de León, Miramar
Capitol Office Building Piso 8 y 9
San Juan, PR 00910
- Horario:** Lunes a viernes
8:00am- 12:00pm
1:00pm- 4:30pm
La División de Fraude tiene personal disponible de 8:00 am a 5:30 pm.
- Teléfono:** (787) 289-7600 Ext. 2405, 2399, 2401, 2400
1-800-981-7641 (Audio impedidos)
- Fax:** (787) 289-7621 y (787) 289-7614



Costo del Servicio y Métodos de Pago

Solicitar el servicio no conlleva costo.



Requisitos para Obtener Servicio

Los requisitos en **negritas (bold)** se considerarán como la información mínima que se debe incluir en el referido:

- Querellas por fraude de participantes:
 - **Nombre completo, incluyendo los dos (2) apellidos de la persona que se alega comete fraude.**
 - Si el informante solo indica un (1) apellido se podrá referir a la ADSEF, siempre y cuando especifique la oficina local que atiende el caso del participante del PAN o TANF.
 - Si el informante desconoce el nombre de la persona que se alega comete fraude el informante podrá ofrecer el nombre completo de algún familiar que está en el núcleo de servicios. Si el informante solo indica un (1) apellido del familiar se podrá referir a la ADSEF, siempre y cuando especifique la oficina local que atiende el caso del participante del PAN o TANF.
 - **Dirección postal y física de la persona que se alega comete fraude.**
 - Número del teléfono de la persona que se alega comete fraude.
 - **Oficina local o pueblo donde recibe los beneficios**
 - **Información que describa el incidente como:**
 - información que ofreció la persona para resultar elegible a los beneficios (estatus civil, ingresos, trabajo, lugar de residencia, composición familiar, etcétera).

Radicación de Querellas por Fraude de Participantes y/o Comerciantes

- información sobre el uso inadecuado de los beneficios, de la Tarjeta de la Familia o de la Tarjeta Única (cambia los beneficios por efectivo, vende la Tarjeta, le entrega la Tarjeta a otra persona, compra artículos que no son alimentos, etcétera).
 - Número de teléfono del informante (podría ser anónimo)
 - Lugar de trabajo y nombre de persona contacto en el lugar de trabajo de la persona que se alega comete fraude, si aplica.
 - Aplica en los casos en los que el informante desea reportar que un beneficiario del PAN o del TANF se encuentre trabajando y no lo informó a la ADSEF.
 - Es favorable que provea el lugar de trabajo, el teléfono del trabajo y nombre de un contacto en el trabajo (por ejemplo, un supervisor o patrono) que pueda certificar que el participante se encuentra trabajando.
2. Querellas por fraude en comercios autorizados a debitar de los fondos del PAN en la Tarjeta de la Familia:
- **Nombre del establecimiento comercial**
 - **Nombre completo, incluyendo los dos (2) apellidos de la persona dueña u operadora del establecimiento comercial o de algún empleado del comercio que se alega comete fraude.**
 - De tener un (1) solo apellido se podrá crear el referido a la ADSEF.
 - **Dirección física del establecimiento:** en los casos en los que la persona no conoce la dirección física, se le solicitarán puntos de referencia específicos que permitan localizar el establecimiento.
 - Nombre completo del informante (podría ser anónimo).
 - **Información que describa el incidente como:** vender artículos que no son alimentos, fiar, retener la Tarjeta de la Familia, cambiar a efectivo los beneficios, vender bebidas alcohólicas y/o cigarrillos, cobrar el impuesto municipal o estatal (IVU) en las transacciones con la Tarjeta de la Familia, entre otros.



Preguntas Frecuentes

- **¿Cuáles pueden ser ejemplos de fraude al Programa Asistencia Nutricional (PAN) por los participantes?** - Algunos ejemplos son: dejar de notificar los ingresos de todas las personas del núcleo familiar, alterar, falsificar u ocultar información sobre los ingresos y/o los documentos para ser elegibles en el Programa, no informar cambios o actualizaciones en la composición familiar o en los recursos. También, comprar con la Tarjeta de la Familia bebidas alcohólicas, cigarrillos, lotería, comidas preparadas listas para el consumo, artículos de limpieza e higiene personal, efectos escolares, cambiar los beneficios por dinero en efectivo, entregar la Tarjeta de la Familia a personas ajenas al núcleo de servicio, vender la Tarjeta de la Familia o entregarla a cambio de dinero en efectivo.
- **¿Cuáles pueden ser ejemplos de fraude en los comercios autorizados a debitar de los fondos del Programa Asistencia Nutricional (PAN)?** - Algunos ejemplos son: vender y cobrar productos que no son alimentos como: artículos de limpieza e higiene personal, bebidas alcohólicas, cigarrillos o lotería; cambiar el 75% de los fondos en la Tarjeta de la Familia por efectivo, cobrar un cargo por cambiar a efectivo el 25% de los fondos en la Tarjeta de la Familia; retener Tarjetas

Radicación de Querellas por Fraude de Participantes y/o Comerciantes

de la Familia, establecer líneas de crédito (fiar), cobrar el impuesto municipal o estatal (IVU), entregar efectivo a cambio de la Tarjeta de la Familia.

- **¿Cuáles pueden ser ejemplos de fraude al Programa de Ayuda Temporal para Familias Necesitadas (TANF) por los participantes?** - Algunos ejemplos son: alterar, falsificar u ocultar información sobre ingresos y documentos para ser elegibles en el Programa, no informar cambios o actualizaciones en la composición familiar o recursos. El uso de la Tarjeta Única en casinos, juegos de azar, “liquor stores” y negocios de entretenimiento de adultos está prohibido.
- **¿A qué se exponen los participantes o comerciantes que cometen fraude?** – El uso inadecuado de los beneficios de los programas PAN o TANF y sus respectivas tarjetas podría conllevar la cancelación de los servicios y beneficios de los participantes. La ADSEF podrá imponer penalidades administrativas a los comerciantes que cometan fraude.



Enlaces Relacionados

Página(s) de Internet:

www.pr.gov

[Página web de ADSEF](#)



Redes Sociales

Facebook: [DeptoFamiliaPR](#)

YouTube: [DeptoDeFamiliaPR](#)