

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL SAN MARTÍN

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Morales, 02 de febrero de 2022

OFICIO N°005-2022-CTVC/SAN MARTÍN

Señor:

Llim Tello Flores

Jefe de la Unidad Territorial

Programa Nacional de Asistencia Solidaria, Pensión 65

Presente. -

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). Al mismo tiempo manifestarle que el Comité tiene como función principal 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°006-2022-CTVC/SAN

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación del caso y, concluidos sus procedimientos, le solicito sirva comunicar los resultados del mismo.

A la espera de su pronta atención, quedo de Usted.

Atentamente,



Iris Gandy Vásquez Huaman
Responsable Regional (e)

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

9) Una conclusión sobre el CASO; precisando la condición de: **FUNDADO** o **INFUNDADO**.

10) 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.

11) 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.

12) 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

Telf. SAN MARTÍN: 942158973 - 920033057 Telf. LIMA: 945095602	CASO	N° 006-2022-CTVC/SAN
---	------	----------------------

PROGRAMA SOCIAL:	PENSIÓN 65	1. Fecha de REGISTRO:	25/01/2022
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:			
2. Apellidos Nombres:	VÁSQUEZ HUAMAN IRIS GANDY	3. Número-DNI:	74401616
4. Organización/Institución	COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – SEDE SAN MARTIN.	5. Cargo:	RESPONSABLE DE CAMPO
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:		6. Fecha de OCURRENCIA:	25/01/2021
7. Departamento:	SAN MARTÍN	8. Provincia:	LAMAS
9. Distrito:	SAN ROQUE DE CUMBAZA	10. CCPP/Dirección:	SECTOR SANANGO.
11. Proceso objeto de vigilancia/ veeduría:	SERVICIO DE PAGADURÍA	12. ¿Dónde se aplicó la ficha de veeduría/atención?	27744304-USUARIO
13. Cantidad de Afectados:	01	14. Cantidad de Puntos Críticos:	01
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):			

En el marco de las acciones de vigilancia al servicio de pagaduría del Programa Nacional de Asistencia Solidaria – Pensión 65, el día 25/01/2022 se realizó una entrevista mediante llamada telefónica al **Sr. Efigenio Julca León**, identificado con **DNI N° 27744304**, usuario del programa y residente en el distrito de San Roque De Cumbaza; registrándose la ficha de vigilancia V-004-2022-SAN-P, donde se identificó el punto crítico descrito a continuación:

1. DEMORA EN ATENCIÓN DE ADULTOS MAYORES EN BANCO DE LA NACIÓN.

Durante la entrevista realizada, el Sr. Efigenio Julca León, manifestó que dentro de las fechas establecidas en el cronograma de Pensión 65, acudió al Banco de la Nación OFICINA ESPECIAL 2 – MORALES para efectuar el cobro de la subvención económica del programa, y desde que arribo al punto de pago, existió una demora de aproximadamente 06 horas en fila para cobrar su pensión. En tal sentido, manifestó que el tiempo de espera para cobrar la pensión es excesivo (por necesidad tiene que ir a la agencia), pese a tener complicaciones en su salud.

Solicita que se le asigne la modalidad de pago mediante Tarjeta de Débito, lo cual le facilitará el acceso a la subvención económica, reduciendo los tiempos de espera y traslado, así como los costos que asume el adulto mayor para acudir al banco; además, minimiza el riesgo de contagio de la COVID-19.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Establecer las estrategias correspondientes para realizar la entrega Pensión 65 manera eficiente y diligente al usuario.
- Facilitar el acceso del cobro de la subvención monetaria, con la implementación de los operativos de tarjetización a los usuarios y usuarias del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, entre los 65 y 75 años de edad, en el marco del cumplimiento a la RESOLUCION DIRECTORAL N° D000174-2021-PENSION65-DE que aprueba el “Plan Anual de Inclusión Financiera 2021 del Programa Nacional de

Asistencia Solidaria "Pensión 65". O.E 3. Promover el uso de nuevos canales financieros para el cobro de la subvención económica Pensión 65, Actividad 3.1: Entrega de Tarjetas de Débito a los usuarios para el cobro la subvención monetaria.

- Se solicita se pueda verificar el caso alertado y se nos pueda comunicar las acciones adoptadas para su solución/corrección.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios:01)

1. Ficha de Vigilancia: V-004-2022-SAN-P. (03 folio).



Iris Gandy Vasquez Human

Responsable de Campo

Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana

Sede San Martin



1. Ficha de vigilancia: V-004-2022-SAN-C

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA												
Teléfono Regional: 920033057			ENCUESTA DE PERCEPCIÓN						CÓDIGO: V-004-2022-SAN-P			
Teléfono Nacional: 951864589			USUARIO(A) DE PENSIÓN 65						FECHA Aplicación: 25/01/2022			
El veedor/vigilante del Comité Local de Transparencia Vigilancia Ciudadana aplicará esta ENCUESTA A LOS USUARIOS(AS) del programa Pensión 65 que hayan asistido al último OPERATIVO DE PAGO desarrollado en Agencia Bancaria o Empresa Transportadora de Valores												
I. DATOS GENERALES DEL USUARIO(A):												
1	Número de DNI:	27744304			2	Apellidos y Nombres:	JULCA LEON, EFIGENIO					
3	Edad:	71 AÑOS			4	Sexo:	Femenino () Masculino (X)					
5	Tiene una discapacidad:	SI () NO (X)			6	Teléfono/celular:	938750073					
7	Su idioma predominante:	Español (X) Quechua () Aimara () Nativa ()			8	Modalidad de Pago:	Banco (X) Transportadora () PIAS ()					
9	DEPARTAMENTO:	SAN MARTIN			10	PROVINCIA:	LAMAS					
11	DISTRITO:	SAN ROQUE DE CUMBAZA			12	Dirección-CCPP/ANEXO:	SECTOR SANANGO					
II. SOBRE EL DESARROLLO DEL SERVICIO DE ENTREGA DE LA SUBVENCIÓN (OPERATIVO DE PAGO):												
13	¿Cuentas con una persona autorizada por el programa para que cobre tu pensión?									SI	NO	NS/NR
	Si la respuesta es NO, diga por qué:			(a) Yo no necesito	(b) Aún NO solicité	(c) Desconozco el procedimiento para solicitar la autorización						
				(d) Ya solicité y no me responden	(e) Otro:							
14	¿Fuiste al punto de pago y cobraste la pensión en el último operativo de pago?									SI	NO	NS/NR
	Si la respuesta es NO, diga por qué:			(a) No sabía que soy usuario	(b) No sabía la fecha de pago	(c) Estuve enfermo/a	(d) Decidí cobrar después	(e) Otro				
SUSPENDA LA ENTREVISTA, si el usuario NO ASISTIÓ al último operativo de pago.												
15	¿Sabes a qué periodo o meses corresponde la pensión que cobraste en el último operativo de pago?									SI	NO	NS/NR
	Si la respuesta es SI, diga el periodo:			(a) Ene-Feb	(b) Mar-Abr	(c) May-Jun	(d) Jul-Ago	(e) Set-Oct	(f) Nov-Dic			
16	¿Quién te avisó sobre la fecha y el lugar del último operativo de pago?											
	(a) Municipalidad	(b) Radio/TV	(c) Usuario/vecino	(d) Personal P65/Promotor	(e) Subprefecto/Tnte Gobernador	(f) Miembro del CLTV	(g) Otro					
17	¿Cuánto tiempo demoras en llegar desde tu casa al punto de pago (Banco/Transportadora/PIAS)?											
	(a) Menos de 30 minutos			(b) De 30 minutos a 1 hora	(c) De 1 a 2 horas	(d) De 2 a 4 horas	(e) De 4 horas a más					
18	¿Qué medio utilizas para trasladarte al punto de pago?											
	(a) A pie	(b) Acémila	(c) Bicicleta/Triciclo	(d) Canoa, chalupa, pequepeque	(e) Combi, autobus	(f) Taxi/Mototaxi	(g) Auto particular	(h) Otro				
19	¿Cuánto gastas para llegar desde tu casa al punto de pago? (Ida y Vuelta)											
	(a) Menos de 10 soles			(b) De 10 a 20 soles	(c) De 21 a 40 soles	(d) De 41 soles a más						
20	¿Para ti es difícil llegar desde tu casa al punto de pago?									SI	NO	NS/NR
	Si la respuesta es SI, diga por qué:			(a) Enfermedad y/o discapacidad	(b) No hay quien me acompañe	(c) Distancia y/o tiempo de traslado						
	(Puede marcar más de una opción)			(d) Alto costo de desplazamiento	(e) Pocos medios de transporte	(f) Terreno peligroso y/o inaccesible			(g) Otro			
21	Desde que llegas al punto de pago, ¿cuánto tiempo haces la cola para cobrar tu pensión?											
	(a) Menos de 10 minutos			(b) Entre 11 a 30 minutos	(c) Entre 31 minutos a 1 hora	(d) Más de 1 hora ()						

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: 920033057		ENCUESTA DE PERCEPCIÓN		CÓDIGO: V-004-2022-SAN-P			
Teléfono Nacional: 951884589		USUARIO(A) DE PENSIÓN 65		FECHA Aplicación: 25/01/2022			
El veedor/vigilante del Comité Local de Transparencia Vigilancia Ciudadana aplicará esta ENCUESTA A LOS USUARIOS(AS) del programa Pensión 65 que hayan asistido al último OPERATIVO DE PAGO desarrollado en Agencia Bancaria o Empresa Transportadora de Valores							
22	¿Está de acuerdo con el tiempo que espera en la cola para cobrar la pensión?				SI	NO	NS/NR
	Si la respuesta es NO, diga ¿por qué? <i>Mucho retraso, por la gran cantidad de personas acuden al banco a cobrar los programas Juntos, FonoSA y BonoS. Y por la necesidad se tiene que ir a la agencia, ya que no hay otro medio para cobrar la pensión.</i>						
23	¿Fuera del Banco/Transportadora había un lugar de espera acondicionado con sillas y/o toldos/carpas para todos los usuarios que hacen cola?				SI	NO	NS/NR
24	¿En el punto de pago había serenos, policías o militares que brindaban seguridad y apoyo?				SI	NO	NS/NR
25	¿Se cumple el uso de mascarilla, distanciamiento y lavado de manos/desinfección con alcohol, durante el operativo de pago en el Banco/Transportadora?				SI	NO	NS/NR
26	¿Te trataron con amabilidad y respeto en el Banco/Transportadora?				SI	NO	NS/NR
27	¿La persona que te pagó la pensión hablaba en el idioma que tú usas frecuentemente?				SI	NO	NS/NR
28	¿Te entregaron completo el monto de tu pensión?				SI	NO	NS/NR
29	¿Te entregaron el voucher o boleta de pago?				SI	NO	NS/NR
30	¿Comprendes el contenido del voucher o boleta que entrega el Banco/Transportadora?				SI	NO	NS/NR
31	¿Sabes qué es una cuenta de ahorros?				SI	NO	NS/NR
	Si la respuesta es SI. Diga para qué te sirve una cuenta de ahorros. <i>(Puede marcar más de una opción)</i>						
	(a) Recibir dinero de Pensión65	(b) Guardar dinero de Pensión65	(c) Recibir dinero de familiar	(e) Depositar dinero de otros ingresos	(f) Otro		
32	¿El promotor/a estuvo presente durante el operativo de pago en el Banco/Transportadora?				SI	NO	NS/NR
33	¿Has tenido alguna dificultad para realizar el cobro de la pensión en el último operativo de pago?				SI	NO	NS/NR
	Si la respuesta es SI. Diga qué dificultades ha tenido. <i>(Puede marcar más de una opción)</i>						
	(a) Dificil acceso al Banco/ETV	(b) Banco no atiende/cerrado	(c) Muy pocos pagadores	(d) Bloquearon la cuenta	(e) No abonaron en la cuenta	(f) Otro:	
34	¿Cómo califica la atención recibida por el personal del Banco/Transportadora?						
	(a) Muy mala	(b) Mala	(c) Regular	(d) Buena	(e) Muy buena	(f)	NS/NR
35	¿En qué utilizas el dinero que recibes de Pensión 65? <i>(Puede marcar más de una opción).</i>						
	(a) Salud/medicina	(b) Alimentación	(c) Vestimenta	(d) Transporte	(e) Ahorro		
	(f) Invierte en algún negocio	(g) Mejora su vivienda	(h) Compra activo productivo	(i) Otro			NS/NR
36	¿Sabes por qué motivos puedes ser desafiliado y dejar de recibir la pensión del Programa?				SI	NO	NS/NR
	Si la respuesta es SI. Diga los posibles motivos:						
37	Desde que empezaste a ser usuario de Pensión 65 ¿Consideras que ha mejorado tu bienestar económico y calidad de vida?				SI	NO	NS/NR

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA				
Teléfono Regional: 920033057		ENCUESTA DE PERCEPCIÓN		CÓDIGO: V-004-2022-SAN-P
Teléfono Nacional: 951864589		USUARIO(A) DE PENSIÓN 65		FECHA Aplicación: 26/01/2022
El veedor/vigilante del Comité Local de Transparencia Vigilancia Ciudadana aplicará esta ENCUESTA A LOS USUARIOS(AS) del programa Pensión 65 que hayan asistido al último OPERATIVO DE PAGO desarrollado en Agencia Bancaria o Empresa Transportadora de Valores				
III. SOBRE LA ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO AL USUARIO EN CONTEXTO COVID-19				
38	¿En los tres meses pasados, recibió visitas domiciliarias presenciales o recibió llamadas telefónicas por parte del personal del Programa?			SI NO NS/NR
39	¿has sido beneficiario de algún BONO (Subsidio Monetario) entregado por el estado en el marco de la Emergencia Sanitaria?			SI NO NS/NR
40	¿Ya te pusieron la Vacuna contra la COVID-19?			SI NO NS/NR
	Si la respuesta es NO, diga por qué	(a) No Registré/Actualicé mis datos	(b) No sé cuándo me toca	(c) No quiero vacunarme
				(e) Otro:
IV. NEUTRALIDAD DEL PROGRAMA				
41	¿Algún funcionario de Pensión 65 te ha pedido/obligado a favorecer a un candidato con la condición de que sigas como usuario?			SI NO NS/NR
42	¿Algún funcionario de la Municipalidad te ha pedido/obligado a favorecer a un candidato con la condición de que sigas como usuario?			SI NO NS/NR
V. OBSERVACIONES-SUGERENCIAS DEL USUARIO/A O INFORMANTE				
DEMORA MEDIO DÍA PARA COBRAR SU PENSIÓN - SOLICITA QUE SE LE OTORGUE UNA TARJETA PARA QUE PUEDA COBRAR SU PENSIÓN.				
VACUNA: 16/12/2021 - DOSIS DE REFUERZOS				
La información brindada tiene carácter de DECLARACIÓN JURADA. Los datos del Informante serán tratados con toda CONFIDENCIALIDAD				
DATOS DEL INFORMANTE (USUARIO/A o TERCERO AUTORIZADO PARA COBRAR) QUE RESPONDE LA ENCUESTA			DATOS DEL VOLUNTARIO o MIEMBRO DE COMITÉ LOCAL o MIEMBRO DEL EQUIPO TÉCNICO QUIEN APLICA LA ENCUESTA	
Nombre y Apellidos:	EFIGENIO JULCA LEON		Nombre y Apellidos:	Iris Gandy Vásquez Huaman
DNI:	27744304		DNI:	74401616
Parentesco con usuario	TITULAR		Cargo en el CTVC:	Responsable Regional (e)
Correo electrónico:	-		Correo electrónico:	sanmartin.1rctvcoeru@gmail.com
Teléfono:	938750073		Teléfono:	920033057