

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
UNIDAD TERRITORIAL JUNIN
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Huancayo, 20 abril del 2023.

OFICIO N° 0075-2023-CTVC/JUNÍN

Señor(a)
ING. SULLA ERIKA BLAS RIVERA
Jefa de la Unidad Territorial – Junín.
Programa Nacional Pensión 65.

Junín.-

Asunto: Se ALERTA Uno (01) 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° 025-2023-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 Domínguez
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; 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 demuestren.
- 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° 025-2023-CTVC/JUN
--	-------------	----------------------

PROGRAMA SOCIAL:	PENSION 65	1. FECHA DE REGISTRO:	19/04/2023
------------------	-------------------	-----------------------	------------

I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:

2. APELLIDOS NOMBRES:	MOYA AQUINO LUZ CLARITA	3. NÚMERO-DNI:	71481176
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA-MASMA	5. CARGO:	SECRETARIA

II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO

7. DEPARTAMENTO:	JUNÍN	8. PROVINCIA:	JAUJA
9. DISTRITO:	JAUJA	10. CCPP/DIRECCIÓN:	JR. BOLIVAR N° 833
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	SERVICIO DE PAGADURIA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?	JAUJA AGENCIA 2-0431
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	01	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	01 Punto Crítico

III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):

El 19/04/2023 durante las acciones de veeduría/vigilancia realizada por la Sra. Luz Clarita Moya Aquino, secretaria del CLTV del distrito de Masma, Provincia de Jauja. Se aplicó la Ficha de Atención N° 005-2023 y se registró el siguiente punto crítico:

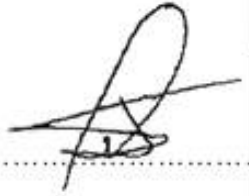
- 1. NO SE BRINDA ATENCION PREFERENCIAL A USUARIOS ENFERMOS O CON DISCAPACIDAD.** Durante la veeduría realizada en el Banco de la Nación de Jauja se observó que en el punto de pago no se había habilitado una ventanilla preferencial para los adultos mayores y usuarios del programa Pensión 65 ya que el día del pago los usuarios hacían largas colas para ser atendidos en la ventanilla. Así mismo se observó que muchos de los usuarios llegaban en silla de ruedas y otros con la dificultad de caminar y estar parados, por lo que el programa debería realizar las coordinaciones con el Banco de la Nación para brindar un mejor servicio a los usuarios del programa. Este hecho fue comunicado a una Srta. que tenía el chaleco rojo, quien no dijo ni hizo nada ante la situación.

Cabe Resaltar: que según el cronograma de pago RBU-MARZO -ABRIL 2023. Pensión 65, hoy cobraron dos distritos de Jauja, Pomacancha y Janjaillo.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Garantizar el cumplimiento de lo indicado en la **RDE D000053-2022-PENSION65- DE** "Protocolo de gestión de espacios durante la entrega de la subvención económica y el desarrollo de intervenciones complementarias a los usuarios y usuarias del Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65" en el marco de la emergencia sanitaria por la COVID -19". 5.3.4 Mediante ventanillas extendidas del Banco de la Nación. Durante el ingreso de las personas a los puntos de pago. d. Existirán 2 tipos de pagadores: **Preferencial: Para personas adultas mayores, gestantes o madres con niños menores de 5 años, personas que caminan con dificultad o que usen silla de ruedas.**
- Que el programa realice las coordinaciones pertinentes para la atención preferencial a los adultos mayores y brinden un buen trato durante todo el proceso de pago.
- 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.

1. Copia de la Ficha de Atención N° 005-2023-JUN-P (1 folio).
2. Una copia del cronograma de pago RBU-MARZO -ABRIL 2023 Pensión 65 (1 folio).
3. Una (01) fotografía del proceso de pago del programa Pensión 65 (1 folio).



Jessica Rojas Domínguez
Responsable Regional



COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		FICHA DE ATENCIÓN		FICHA N° 005-2022	
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:		CONTIGO () CUNA MÁS () FONCODES () PAIS () PENSIÓN 65 (X) QALI WARMA () JUNTOS()		2.FECHA de REGISTRO: 19/04/2023	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: <i>De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)</i>					
3. Apellidos Nombres:		MOYA AQUINO LUZ CLARITA		4. Documento-DNI: 71481176	
5. Sexo (Género):		Masculino () Femenino (X)		6. Fecha-Nacimiento: -----	
7. Es Usuario(a)?:		SI () Fecha Afiliación NO (X)		8. Tiempo Residencia: () MESES	
9. Correo Electrónico:		-----		10. Telef. Personal: 914321423	
11. Institución/Cargo:		CLTVC/ SECRETARIA		12. Telf. Institucional: -----	
13. Departamento:		JUNIN		14. Provincia: JAUJA	
15. Distrito:		MASMA		16. CCPP/Dirección: MASMA	
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:				17.FECHA OCURRENCIA: 19/04/2023	
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:					
18. Departamento:		JUNIN		19. Provincia: JAUJA	
20. Distrito:		JAUJA		21. CCPP/Dirección: JR. BOLIVAR N° 833	
B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: <i>El Informante debe precisar bien lo siguiente:</i>					
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. QUÉ PIDEN LAS PERSONAS AFECTADAS PARA RESOLVER EL CASO. PRECISAR CLARAMENTE SI EL CASO YA FUE ANTES PRESENTADO AL OPERADOR DEL PROGRAMA. ¿QUÉ HIZO EL PROGRAMA HASTA AHORA PARA RESOLVER? El día 19/04/2023, se recibió la queja del comité local de la Sra, Luz Clarita Moya, secretaria del CLTVC del distrito de Masma quien estuvo presente en el proceso de pago. Manifestó que en el punto de pago no se había habilitado un lugar preferencial personas con discapacidad, los adultos mayores llegaban en silla de ruedas y a otros del dificultaba caminar y estar parados. Se observo largas colas durante toda la mañana. Este hecho se lo hizo saber a una señorita que tenía el chaleco rojo, quien no hizo nada ante la situación. Solicita que el personal del programa Pensión 65 coordine con el administrador del Banco para dar una atención de calidad.					
23.TIPO d ATENCIÓN:		Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo () Queja (X) Denuncia ()			24.TOTAL FOLIOS: 02
25.Dctos. ADJUNTOS:		Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacimiento () Copia DNI (X) DJ () Otros (X)			
26.OBSERVACIONES:		SE ADJUNTA: CRONOGRAMA DE PAGO RBU-MARZO -ABRIL 2023. UNA FOTOGRAFIA DEL PROCESO DE PAGO			
NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDO (MIEMBRO DEL COMITÉ LOCAL)			NOMBRE Y FIRMA Y/O HUELLA DIGITAL DEL USUARIO(A) Ó INFORMANTE/SOLICITANTE PRINCIPAL		
NOMBRES APELLIDOS: LUZ CLARITA MOYA AQUINO DNI: 71481176 CARGO: SECRETARIA DEL CTVC MASMA			NOMBRES APELLIDOS: LUZ CLARITA MOYA AQUINO DNI: 71481176 CARGO: SECRETARIA DEL CTVC MASMA		

2. Una copia del cronograma de pago RBU-MARZO -ABRIL 2023 Pensión 65.

PRELIMINAR CRONOGRAMA x DI

ArchivoInicioInsertarDisposición de páginaFórmulasDatosRevisarVistaAyuda¿Qué desea ha

CortarCopiarPegar

Portapapeles

Calibri11

NK

Fuente

Ajustar texto

Combinar y centrar

Alineación

C128

	A	B	C	D	E
1	CRONOGRAMA DE PAGO RBU-MARZO -ABRIL 2023.				
2					
3	Nº	AGENCIA BANCO DE LA NACION	DISTRITOS	Fecha de Inicio	Fecha Final
17	14	CONCEPCION	ANDAMARCA	19/04/2023	19/04/2023
95	92	JAUJA	Pomacancha	19/04/2023	19/04/2023
96	93		Janjaillo	19/04/2023	19/04/2023
122					
123					

3. Una (01) fotografía del proceso de pago del programa Pensión 65.

