

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA  
SEDE REGIONAL MOQUEGUA**

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Moquegua, 29 de Setiembre del 2023

**OFICIO N° 0061-2023-RRCTVC/MOQUEGUA**

Señor(a)

**Abog. Requejo Vargas, Beatriz Aurora Jacqueline**

Jefe de la Unidad Territorial Moquegua

Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65

Moquegua.-



**Asunto: Se ALERTA SEIS (06) CASOS.**

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 realizado por los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, como Responsable del Equipo Técnico le hago llegar los siguientes CASOS<sup>1</sup>:

- CASO N° 052-2023-CTVC/MOQ.
- CASO N° 053-2023-CTVC/MOQ.
- CASO N° 054-2023-CTVC/MOQ.
- CASO N° 055-2023-CTVC/MOQ.
- CASO N° 056-2023-CTVC/MOQ.
- CASO N° 057-2023-CTVC/MOQ.

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de estos 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,

<sup>1</sup> Un caso resuelto es aquel que el programa social ha comunicado al comité - por escrito -, manifestado:

- 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 acción correctiva inmediata 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 demuestren la acción correctiva.
- 3) Si el CASO es INFUNDADO, es necesario precisar las razones en las cuales sustenta esta decisión, Citando normas o documentos que así los demuestren.
- 4) Si el CASO corresponde a dos o más puntos críticos y/o 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 RESULETO.

El Comité publica en su página web todos los casos alertados al programa, así como las respuestas recibidas.

**Calle. Lima N° 1020 – Cercado (Of. Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza Región Moquegua)**

**Celular:942153597. 980880677**

**http:// [www.ctvcperu.org](http://www.ctvcperu.org)**

# COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono de Moquegua: 942153597

Teléfono Nacional: 994432338

## CASO

**N° 052-2023-CTVC/MOQ**

<b>PROGRAMA SOCIAL:</b>	<b>PENSION 65</b>	<b>1. FECHA DE REGISTRO:</b>	<b>19/06/2023</b>
<b>I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:</b>			
<b>2. APELLIDOS NOMBRES:</b>	<b>VARGAS ROJAS JUAN GILBERTO</b>	<b>3. NÚMERO-DNI:</b>	04627600
<b>4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN</b>	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – ILO	<b>5. CARGO:</b>	PRESIDENTE
<b>II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO</b>		<b>6. FECHA DE OCURRENCIA:</b>	19/06/2023
<b>7. DEPARTAMENTO:</b>	MOQUEGUA	<b>8. PROVINCIA:</b>	ILO
<b>9. DISTRITO:</b>	ILO	<b>10. CCPP/DIRECCIÓN:</b>	ILO
<b>11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA</b>	SERVICIO DE PAGADURIA	<b>12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VIGILANCIA/ATENCIÓN?</b>	ILO-0146
<b>13. CANTIDAD DE AFECTADOS:</b>	241	<b>14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:</b>	04
<b>III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):</b>			

Durante las acciones de vigilancia al proceso de Entrega de la Subvención Económica del Programa Pensión 65 correspondiente al periodo MAYO – JUNIO 2023, se visito el punto de pago Ilo, Modalidad Agencia Bancaria evidenciándose los siguientes puntos críticos:

1. **NO SE BRINDA SEGURIDAD A USUARIOS DURANTE EL DIA DE PAGO.** En la vigilancia realizada el 19/06/2023, correspondiente al periodo III 2023 (mayo-junio) en la agencia del Banco de la Nación de Ilo se observó que en el punto de pago no había presencia de policías, militares, ni serenos para resguardar la seguridad de los usuarios.
2. **AUSENCIA DE PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSION 65 DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO.** En la vigilancia realizada al punto de pago Agencia del Banco de la Nación Ilo, no estuvo presente ningún personal del programa Pensión 65 para realizar la orientación y el acompañamiento correspondiente.
3. **NO SE PUBLICA/DIFUNDE EL PADRON DE USUARIOS SUSPENDIDOS/DESAFILIADOS.** Durante la veeduría se evidencio que NO se publico el padrón de usuarios/as suspendidos del periodo mayo-junio 2023, en el frontis de la municipalidad ni otro lugar público, verificándose también a través de las entrevistas que se realiza a los usuarios del programa Pensión 65 durante el desarrollo del operativo de pago.
4. **PUNTO DE PAGO NO ESTA IMPLEMENTADO PARA PROTEGER AL USUARIO(A) DEL SOL Y/O LLUVIA.** Así mismo se observó que al exterior de la agencia bancaria donde habitualmente se realiza la cola de espera, no se implementó con sillas con toldos o carpas que faciliten el descanso y protección de inclemencias del clima para los usuarios del programa. Los adultos mayores que hacían su cola, por el cansancio se sentaron en la vereda y otros se mantenían en pie durante el desarrollo del cobro.

#### IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el marco de los lineamientos técnicos del Programa y sus acciones de coordinación en bienestar del adulto mayor, se solicita implementar las medidas correctivas a fin de garantizar una adecuada prestación del servicio, por lo que en ese sentido se recomienda lo siguiente:

- El programa Pensión 65 debe fortalecer las estrategias de articulación con el gobierno local para que provean de facilidades logísticas en el punto de pago, con la finalidad de proteger la salud y mejorar el bienestar del

adulto mayor para que el tiempo de espera durante el operativo de pago sea el más confortable y cómodo para los usuarios/as.

- El promotor cumpla con apoyar en los operativos de Entrega de la Subvención Económica que realiza el programa, para realizar el acompañamiento y brindar información oportuna.
- Se exhorta que se mejore la publicación y difusión del padrón de usuarios/as suspendidos/desafiliados de manera oportuna, garantizando que sea de conocimiento público y de los usuarios/as especialmente de los centros poblados más alejados y caseríos, colaborando con la transparencia del proceso y dar cumplimiento con la Directiva de Gestión de la Entrega de la Subvención Económica, Directiva N° 0004-2023-PENSION65/ Versión N° 01 numeral 4.17 y 7.1.7.3.
- Coordinar con el Gobierno Local la instalación de carpas/toldos y colocar sillas en el punto de pago, a fin de brindar comodidad a los usuarios adultos mayores.
- Se solicita se pueda verificar el caso y se nos pueda informar las acciones implementadas destinadas a la solución de hechos alertados en el presente caso.

**V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: 02)**

1. Copia de Ficha de Vigilancia V-066-2023-MOQ-P (Anexo 01)



ABOG. RICHARD A. MIRANDA VEICA  
COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA  
RESPONSABLE REGIONAL  
UNIDAD TERRITORIAL MOQUEGUA





**COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA  
SEDE REGIONAL MOQUEGUA**

**VIGILANCIA AL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 65**

33	En este operativo de pago ¿hay USUARIOS que están en PADRÓN DE ABONADOS, pero NO LE PAGARON?		SI	NO	NV
	Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 03 y llene una FICHA DE ATENCIÓN				
<b>33.1. Si la respuesta es "SI", diga qué dificultades:</b>					
34	En este operativo de pago ¿existen USUARIOS/TERCERAS PERSONAS AUTORIZADAS que recibieron la Subvención Económica INCOMPLETA?		SI	NO	NV
	Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 04. De ser posible tome una FOTO AL VOUCHER y llene una FICHA DE ATENCIÓN				
35	En este operativo de pago, cuántas VENTANILLAS ESTÁN HABILITADAS en Agencia Bancaria, PIAS o ETV para atender a usuarios del programa?	03			NV
36	El ambiente de la AGENCIA BANCARIA O AMBIENTE DONDE PAGA LA ETV es AMPLIO Y ESTÁ VENTILADO?		<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV
37	El punto de pago esta implementado para PROTEGER A USUARIOS(AS) DEL SOL Y/O LLUVIA mientras esperan su pago (cola)?		SI	NO	NV
38	¿Se ENTREGA VOUCHER o BOLETA a usuarios(as) del programa que retiraron su SUBVENCIÓN ECONÓMICA?		<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV
39	En este operativo de pago se DESARROLLA alguna INTERVENCIÓN COMPLEMENTARIA para usuarios del programa?		SI	NO	NA

39.1 Si la respuesta es "SI", diga qué INTERVENCIÓNES: → (Puede marcar más de una opción):

(a)	Talleres de Educación Financiera	(b)	Talleres de uso de tarjeta de débito	(c)	Orientaciones sobre modalidad "cobro por tercero autorizado"
(d)	Vacunación contra Influenza, COVID 19, Neumococo	(e)	Promoción de emprendimientos productivos	(f)	Operación gratuita de cataratas
(g)	Ayudas biomecánicas (Lentes/silla de ruedas/bastón)	(h)	Saberes Productivos	(i)	Alfabetización
				(j)	Campañas de salud
40	¿El PROMOTOR/PERSONA que brinda información a los usuarios(as) en el punto de pago usa el IDIOMA PREDOMINANTE de la zona?				SI NO NV NA
41	¿Los pagadores de la Agencia Bancaria, PIAS y/o de la ETV usan el IDIOMA PREDOMINANTE de la zona durante la atención del pago?				<input checked="" type="checkbox"/> NO NV
42	Se brinda atención AMABLE-RESPECTUOSA a los usuarios(as) por parte del PROMOTOR/PAGADOR durante el operativo de pago?				SI NO NV
43	¿Surgieron RECLAMOS, QUEJAS O DENUNCIAS de usuarios durante el Operativo de Pago?				SI NO NV
43.1	Si la respuesta es "SI", señale Cuántas FICHAS DE ATENCIÓN se llenaron?: →				SI NO NV
					Ajuntar las FICHAS de ATENCIÓN que fueron llenadas

**VI. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

44	TRANSPARENCIA	44.1	¿Es accesible (fácil de encontrar y obtener) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV
		44.2	¿Es oportuna (momento apropiado, a tiempo) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV
		44.3	¿Es comprensible (clara) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV

