

**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 CASOS¹:

- 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,

¹ 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

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono de Moquegua: 942153597

Teléfono Nacional: 994432338

CASO

N° 053-2023-CTVC/MOQ

PROGRAMA SOCIAL:	PENSION 65	1. FECHA DE REGISTRO:	19/06/2023
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:			
2. APELLIDOS NOMBRES:	VARGAS ROJAS JUAN GILBERTO	3. NÚMERO-DNI:	04627600
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – ILO	5. CARGO:	PRESIDENTE
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO		6. FECHA DE OCURRENCIA:	19/06/2023
7. DEPARTAMENTO:	MOQUEGUA	8. PROVINCIA:	ILO
9. DISTRITO:	ILO	10. CCPP/DIRECCIÓN:	ILO
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	SERVICIO DE PAGADURIA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VIGILANCIA/ATENCIÓN?	04622869-USUARIA
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	241	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	01
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):			

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, se aplico la Encuesta de Percepción a la Sra. Prudencia Curro Curro de 74 años de edad, usuario del programa, evidenciando los siguientes puntos críticos:

1. **USUARIO ABONADO NO COMPRENDE EL CONTENIDO DEL VOUCHER O BOLETA.** La usuaria realizo el cobro de abono en el Banco de la Nación de Ilo, quien manifestó que no comprende el contenido del voucher que le entregaron en la ventanilla cuando cobro. Al respecto indicar que el voucher contiene información que ayuda a realizar algún reclamo y sobre todo contrastar en monto programado que recibe.

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:

- Se exhorta que se mejore las estrategias de difusión de tal manera que el usuario/a de acuerdo a su grado de instrucción comprenda el contenido del voucher sobre todo el retiro en efectivo, para evitar reclamos por entrega de montos incompletos.
- 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-067-2023-MOQ-P (Anexo 01)



Caso

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA SEDE REGIONAL MOQUEGUA			
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN AL USUARIO O TERCERO AUTORIZADO			
FICHA DE VIGILANCIA		ENCUESTA DE PERCEPCIÓN	
Teléfono Regional:	942153597	CODIGO N° 067-2023-R000-P	
Teléfono Nacional:	994432338		
<p>OBJETIVO: VERIFICAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ENTREGA DE SUBVENCIONES EN LOS PUNTOS DE PAGO, A PARTIR DE LAS PERCEPCIONES DE LOS USUARIOS. INDICACIONES: El veedor/vigilante aplicará esta ENCUESTA a USUARIOS O TERCEROS AUTORIZADOS del programa Pensión 65 que hayan asistido al último OPERATIVO DE PAGO. El veedor/vigilante llenará esta ficha de acuerdo a las respuestas del entrevistado marcando con X o resaltará de amarillo la opción que corresponda.</p>			
En toda la Ficha tomar en cuenta esta LEYENDA: → NS/NR=No Sabe No Responde			
<input checked="" type="checkbox"/> (a) FICHA se aplica DENTRO DE CAMPAÑA		<input type="checkbox"/> (b) FICHA se aplica FUERA DE CAMPAÑA	
<input checked="" type="checkbox"/> (a) Entrevista Presencial		<input type="checkbox"/> (b) Entrevista NO Presencial	
1	FECHA INICIAL de la Entrevista:	2	HORA INICIAL de la Entrevista: 10:00
I. DATOS GENERALES DE IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO(A):			
3	N° de DNI: 04622869	4	APELLIDOS Y NOMBRES: Curo wiro Pivencia
5	DEPARTAMENTO: Moquegua	6	PROVINCIA: 16
7	DISTRITO: 16	8	CCPP/ANEXO/Dirección: 16
9	EDAD (en años): 74	10	SEXO: (a) Femenino (b) Masculino
11	Tiene una discapacidad: (a) SI (b) NO	12	Teléfono/celular:
13	Su idioma predominante: (a) Español (b) Quechua (c) Aymara (d) Ashaninka (e) Awajún (f) Otro, describa:		
14	¿Quién responde la entrevista? (a) El usuario (b) Tercero autorizado por el Programa		
II. DATOS GENERALES DE IDENTIFICACIÓN DEL PUNTO DE PAGO, MODALIDAD Y PERIODO DE PAGO DONDE COBRA EL USUARIO(A)			
15	CÓDIGO Punto de Pago: 0146	16	NOMBRE DE PUNTO DE PAGO: Agencia / Banco de la Páncsi 16
17	DEPARTAMENTO: Moquegua	18	PROVINCIA: 16
19	DISTRITO: 16	20	CCPP/DIRECCIÓN: 16
21	MODALIDAD de Pago: (a) Agencia/Banco (b) ETV (c) PIAS		
22	PERIODO de PAGO que se vigila: (a) Ene-Feb (b) Mar-Abr (c) May-Jun (d) Jul-Ago (e) Set-Oct (f) Nov-Dic		
III. SOBRE EL DESARROLLO DEL SERVICIO DE ENTREGA DE LA SUBVENCIÓN (OPERATIVO DE PAGO):			
23	¿El usuario cuenta con una persona autorizada por el programa para que cobre la pensión?		
	(a) Desconoce el procedimiento para solicitar la autorización	(b) Ya solicitó y no le responden	(c) Aún NO solicitado
	(d) <input checked="" type="checkbox"/> No necesita tercera persona	(e) Otro: Especificar:	(f) SI NO NS/NR

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL MOQUEGUA
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN AL USUARIO O TERCERO AUTORIZADO**

24	¿Sabe usted a qué período o meses corresponde la pensión que cobró en este último operativo de pago?										<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	NS/NR	
	24.1 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									
25	¿Quién le avisó a usted sobre la fecha y el lugar de este último operativo de pago?															
	(a) Municipalidad	(b) Radio/TV	(c) Usuario/vecino	(d) Personal P65/Promotor	(e) Subprefecto/Tnte Gobernador	(f) Miembro del CLTVC										
	(g) Redes sociales/Aplicativos	(h) Otro (especifique):														
26	¿Cuánto tiempo demora usted en llegar desde su 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											
27	¿Qué medio utiliza usted para trasladarse al punto de pago? (Puede marcar más de una opción)															
	(a) A pie	(b) Acémila	(c) Bicicleta/Triciclo	(d) Canoa, chalupa, pequepeque	(e) Combi, autobus	(f) Taxi/Mototaxi	(g) Auto particular									
	(h) Otro (especifique):															
28	¿Cuánto gasta usted para llegar desde su casa al punto de pago? (Ida y Vuelta) (Puede considerar los gastos de la persona que lo acompaña si el usuario no puede movilizarse sólo)															
	(a) Menos de 10 soles	(b) De 10 a 20 soles	(c) De 21 a 40 soles	(d) De 41 soles a más												
29	¿Para usted es fácil llegar desde su casa hasta el punto de pago? (Puede marcar más de una opción)										<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	NS/NR	
	29.1 Si la respuesta es "NO", diga por qué:	(a) Enfermedad y/o discapacidad	(b) No hay quien le acompañe	(c) Inaccesibilidad y lejanía												
		(d) Alto costo de desplazamiento	(e) Pocos medios de transporte	(f) Otros:												
30	Desde que usted llega al punto de pago, ¿cuánto tiempo hace la cola en el banco, en la ETV o PIAS para cobrar su pensión?															
	(a) Menos de 10 minutos	(b) Entre 11 a 30 minutos	(c) Entre 31 minutos a 1 hora	(d) Más de 1 hora												
31	¿Usted está de acuerdo con el tiempo que espera en la cola para cobrar la pensión?										<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	NS/NR	
	31.1 Si la respuesta es "NO", diga ¿por qué?															
32	¿Usted observó si fuera del Banco/ETV había un lugar de espera acondicionado con sillas/foaldos/carpas para todos los usuarios que hacen cola?										<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	NS/NR	
33	¿Usted observó que en el punto de pago había serenos, policías o militares que brindaban seguridad y apoyo?										<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	NS/NR	
34	¿Usted observó que en el Punto de Pago había ATENCIÓN PREFERENCIAL para usuarios en silla de ruedas o enfermos?										<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	NS/NR	
35	¿La persona que le pagó la pensión a usted le habló en su idioma predominante?										<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	NS/NR	
36	¿A usted le entregaron completo el monto de su pensión?										<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	NS/NR	
37	¿A usted le entregaron el voucher o boleta de pago de su pensión?										<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	NS/NR	
38	¿Usted comprende el contenido del voucher o boleta que le entregaron en el Banco/ETV?										<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	NS/NR	

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL MOQUEGUA
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN AL USUARIO O TERCERO AUTORIZADO**

39 ¿Usted sabe qué es una cuenta de ahorros?	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	NS/NR
40 ¿Usted sabe por qué motivos puedes ser SUSPENDIDO y dejar de recibir la pensión del Programa?	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	NS/NR
40.1 Si la respuesta es "SI". Diga los posibles motivos:				
41 ¿Usted sabe por qué motivos puedes ser DESAFILIADO del programa?	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	NS/NR
41.1 Si la respuesta es "SI". Diga los posibles motivos:				
42 ¿El promotor/a estuvo presente durante el operativo de pago en el Banco/ETV?	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	NS/NR
43 ¿Usted ha tenido alguna dificultad para realizar el cobro de la pensión en este último operativo de pago?	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	NS/NR
43.1 Si la respuesta es "SI". Diga qué dificultades ha tenido.				
44 ¿Cómo califica usted la atención recibida por el personal del Banco/ETV?	<input type="checkbox"/>	Muy mala	<input type="checkbox"/>	Mala
	<input type="checkbox"/>	Regular	<input checked="" type="checkbox"/>	Buena
	<input type="checkbox"/>	Muy buena	<input type="checkbox"/>	NS/NR
45 ¿Usted sufrió algún maltrato por parte del PROMOTOR o PAGADOR en el último operativo de pago?	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	NS/NR
45.1 Si la respuesta es "SI". Detalle lo ocurrido.				
IV. SOBRE LAS INTERVENCIONES COMPLEMENTARIAS Y BIENESTAR DEL USUARIO				
46 ¿Usted ha participado en alguna de las INTERVENCIONES COMPLEMENTARIAS que desarrolló el programa en este último periodo de pago?	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	NS/NR
Si la respuesta es "NO", pase a la pregunta 48				
46.1 Si la respuesta es "SI". Diga en cuál de las INTERVENCIONES COMPLEMENTARIAS participó. <i>(Puede marcar más de una opción):</i>				
	<input type="checkbox"/>	(a) Talleres de Educación Financiera	<input type="checkbox"/>	(b) Talleres de uso de tarjeta de débito
	<input type="checkbox"/>	(d) Vacunación contra Influenza, COVID 19, Neumococo	<input type="checkbox"/>	(e) Promoción de emprendimientos productivos
	<input type="checkbox"/>	(g) Ayudas biomecánicas (Lentes/silla de ruedas/bastón)	<input type="checkbox"/>	(h) Saberes Productivos
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	(i) Alfabetización
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	(j) Campañas de salud
47 ¿Cómo califica usted las INTERVENCIONES COMPLEMENTARIAS brindados por Pensión 65?				
<input type="checkbox"/>	Muy mala	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Buena	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Muy buena	<input type="checkbox"/>	NS/NR	<input type="checkbox"/>
V. SOBRE MEJORAS EN EL BIENESTAR PERSONAL DE LOS USUARIOS				
48 ¿Desde que usted empezó a ser usuario de Pensión 65, se reúne periódicamente con otros usuarios del programa?	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	NS/NR
48.1 Si la respuesta es "SI". Diga qué actividades realizan en dichas reuniones. <i>(Puede marcar más de una opción):</i>				
<input checked="" type="checkbox"/>	Comparten saberes	<input type="checkbox"/>	Preparan y almuerzan juntos	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Tocan instrumentos, cantan y bailan	<input type="checkbox"/>	Otro (especifique):	<input type="checkbox"/>

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL MOQUEGUA
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN AL USUARIO O TERCERO AUTORIZADO**

49 ¿Quién decide cómo debe gastar usted el dinero que recibes de Pensión 65? (Puede marcar más de una opción):

<input type="checkbox"/> (a) Usted mismo	<input type="checkbox"/> (b) Conyugue/pareja	<input type="checkbox"/> (c) Hijos/Nietos	<input type="checkbox"/> (d) Usted junto a sus familiares	NS/NR
<input type="checkbox"/> (e) Otro (especifique):				

50 ¿En qué utiliza usted el dinero que recibe de Pensión 65? (Puede marcar más de una opción):

<input checked="" type="checkbox"/> (a) Salud/medicina	<input checked="" type="checkbox"/> (b) Alimentación	<input type="checkbox"/> (c) Vestimenta	<input type="checkbox"/> (d) Transporte	<input type="checkbox"/> (e) Ahorro	<input type="checkbox"/> (f) Invierte en algún negocio	<input type="checkbox"/> (g) Mejora su vivienda	NS/NR
<input type="checkbox"/> (h) Compra activo productivo (i) Otro (especifique):							

51 Desde que usted empezó a ser usuario de Pensión 65, considera que su bienestar económico, emocional y de salud

<input checked="" type="checkbox"/> (a) Ha mejorado	<input type="checkbox"/> (b) Sigue igual	<input type="checkbox"/> (c) Ha empeorado	NS/NR
---	--	---	-------

VI. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

52 TRANSPARENCIA	52.1	¿Es accesible (fácil de encontrar y obtener) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	NS/NR
	52.2	¿Es oportuna (momento apropiado, a tiempo) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	NS/NR
	52.3	¿Es comprensible (clara) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	NS/NR
53 NEUTRALIDAD (Imparcialidad)	53.1	¿Algún operador del programa Pensión 65 y/o servidor público le pidió dinero, regalos o favores a cambio de brindarle beneficios en el Programa?	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	NS/NR
	53.2	¿Algún operador del programa Pensión 65 y/o servidor público le pidió apoyar/votar a favor de algún candidato a cambio de brindarle beneficios en el Programa?	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	NS/NR
	53.3	¿Algún operador del programa Pensión 65 y/o servidor público le pidió asistir a reunión/mitin de algún candidato a cambio de brindarle beneficios en el Programa?	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	NS/NR

54 OBSERVACIONES DEL USUARIO/INFORMANTE **55 SUGERENCIAS DEL USUARIO/INFORMANTE**

56 FECHA FINAL de Entrevista:	19/06/2023	57 HORA FINAL de Entrevista:	10:30
-------------------------------	------------	------------------------------	-------

La información brindada tiene carácter de DECLARACIÓN JURADA. Los datos del informante serán tratados con total CONFIDENCIALIDAD.

<p>DATOS DEL INFORMANTE QUIEN RESPONDE LA ENCUESTA (USUARIO o TERCERO AUTORIZADO PARA COBRAR)</p> <p>FIRMA: </p> <p>DNI: 04622869</p> <p>Apellidos y Nombres: <i>LUIS LUIS PUCUCUN</i></p> <p>Parentesco con usuario: <i>USUARIO</i></p> <p>Teléfono:</p>	<p>DATOS DEL VEEDOR VOLUNTARIO, MIEMBRO DE COMITÉ LOCAL, MIEMBRO DEL EQUIPO TÉCNICO QUIEN APLICA LA ENCUESTA</p> <p>FIRMA: </p> <p>DNI: 09627600</p> <p>Apellidos y Nombres: <i>Jorge Rojas Juan</i></p> <p>Cargo: <i>Secretario-civc-110</i></p> <p>Teléfono:</p>
<p>DATOS DEL MIEMBRO DEL EQUIPO TÉCNICO REGIONAL DEL COMITÉ QUE BRINDA ACOMPAÑAMIENTO AL VIGILANTE, REALIZA CONSISTENCIA Y REGISTRA LA INFORMACION</p> <p>FIRMA: </p> <p>DNI: 80021163</p> <p>Apellidos y Nombres: Richard A. Miranda Vilca</p> <p>Cargo: RR CTVC - Moquegua</p> <p>Teléfono: 942153597</p>	