

01

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

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Piura, 24 de agosto de 2023

OFICIO N°0026-2023-CTVC/PIURA

CARGO

Señora,

Gladys Esther Ramos Cornejo

Jefa de la Unidad Territorial – Piura

Programa Nacional de Asistencia Solidaria – Pensión 65

Presente. -

Asunto : Se ALERTAN DOCE (12) 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 (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 los siguientes CASOS¹:

- CASO N° 0057-2023-CTVC/PIU AL CASO N° 0068-2023-CTVC/PIU

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


Roberth Vidal Olemar Távora
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 Alertado, precisando si tiene la CONDICIÓN de: FUNDADO o INFUNDADO.
- 2) Si el CASO Alertado es FUNDADO, es necesario precisar la medida correctiva implementada o la medida a implementar y el plazo previsto.
- 3) Si el CASO Alertado es INFUNDADO, es necesario precisar las razones en las cuales sustenta esta decisión.
- 4) Si el CASO Alertado corresponde a dos o más personas afectadas, es necesario individualizar la CONDICIÓN y proceder de acuerdo a los numerales 2 o 3, según corresponda.

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. SEDE PIURA: 942161607
Telf. SEDE LIMA: 951864589

CASO

N°0057-2023-CTVC/PIU

PROGRAMA SOCIAL:	PENSION 65	1. FECHA DE REGISTRO:	19/06/2023
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:			
2. APELLIDOS NOMBRES:	OLEMAR TAVARA ROBERTH VIDAL	3. NÚMERO-DNI:	42999232
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – PIURA	5. CARGO:	RESPONSABLE REGIONAL
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO		6. FECHA DE OCURRENCIA:	19/06/2023
7. DEPARTAMENTO:	PIURA	8. PROVINCIA:	PIURA
9. DISTRITO:	TAMBOGRANDE	10. CCPP/DIRECCIÓN:	TAMBOGRANDE
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	SERVICIO DE PAGADURÍA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?	TAMBOGRANDE-0676
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	2610	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	04
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):			

Con fecha 19 de junio del 2023, se realizaron las acciones de veeduría/vigilancia al servicio de pagaduría del programa Pensión 65 en la agencia del Banco de la Nación del distrito de Tambogrande, identificándose los puntos críticos descritos a continuación:

- 1. NO SE PUBLICA/DIFUNDE EL PADRON DE USUARIOS SUSPENDIDOS/DESAFILIADOS.** Al respecto se observó que en el local del teatro municipal del distrito de Tambogrande, estaba publicado solamente el padrón de usuarios abonados, no se publicó el padrón de usuarios suspendidos/desafiliados. (véase anexo 2).
- 2. NO SE BRINDA ATENCION PREFERENCIAL A USUARIOS ENFERMOS O CON DISCAPACIDAD.** Se observó que en la agencia del Banco de la Nación del distrito de Tambogrande existió solo una fila (para todo tipo de trámite y usuarios), en la misma se encontraron usuarios de Pensión 65 que por su avanzada edad o enfermedad requerían ser atendidos de manera preferencial, no existió una fila de atención preferencial para ellos. (véase anexo 3)
- 3. AGENCIA BANCARIA/ETV/PIAS NO TIENE RAMPAS CON BARANDAS PARA QUE PUEDAN MOVILIZARSE LOS ADULTOS MAYORES ENFERMOS/DISCAPACIDAD.** Se observó que, si bien en el Banco de la Nación del distrito de Tambogrande existía una rampa, sin embargo, la misma no contaba con barandas que brinde seguridad y permita movilizar a los adultos mayores de avanzada edad, con alguna enfermedad, discapacidad. (véase anexo 3)
- 4. PUNTO DE PAGO NO ESTA IMPLEMENTADO PARA PROTEGER AL USUARIO(A) DEL SOL Y/O LLUVIA.** Se observó que los adultos mayores usuarios del programa Pensión 65, se encontraron realizando la fila, expuestos a altas temperaturas de calor y sol propios de la zona, ya que en este punto de pago no se implementó material alguno para proteger del sol a los usuarios (Véase anexo 03). De lo descrito los usuarios manifestaron su malestar, pues consideran que por su avanzada edad, debió mejorar las condiciones para realizar su cobro.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Mejorar las estrategias de articulación y coordinación con el gobierno local de este distrito para que también se difunda y publique oportunamente el padrón de usuarios suspendidos/desafiliados, a fin de que los usuarios, autoridades y población en general conozcan esta relación y fundamentalmente los motivos por los que los usuarios han sido suspendidos/desafiliados.
- Mejorar las estrategias de articulación y coordinación con los actores involucrados en el servicio de pagaduría localizados en esta jurisdicción, a fin de lograr que se implementen las acciones necesarias para mejorar la atención de los usuarios del programa en este punto de pago.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: 06)

1. Copia de Ficha de Vigilancia N.º V-085-2023-PIU-Q (04 folios).
2. Dos (02) Fotografías del Padrón de Abonados (01 folio).
3. Tres (03) Fotografías del punto de pago(01 folio).



.....
Roberth Vidal Olemar Távara
Responsable Regional

1. Copia de Ficha de Vigilancia N.º V-085-2023-PIU-P

COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
SEDE REGIONAL PIURA			
VIGILANCIA AL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 65			
FICHA DE VIGILANCIA			
Teléfono Regional:	942161607		
Teléfono Nacional:	951864589	PUNTO DE PAGO - AGENCIA BANCARIA/ETV/PIAS	CODIGO N° V-085-2023-PIU-P
OBJETIVO: VERIFICAR EL AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA, ASÍ COMO LA TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD EN SU EJECUCIÓN.			
INDICACIONES: El veedor/vigilante aplicará esta ficha DURANTE un Operativo de Pago en un PUNTO DE PAGO. El veedor/vigilante llenará esta ficha OBSERVANDO el desarrollo del Operativo de Pago, luego marcará con X o resaltará de amarillo la opción que corresponda.			
En toda la Ficha tomar en cuenta esta LEYENDA: → NV=No verificó NA=No aplica			
	☒ FICHA se aplica DENTRO DE CAMPAÑA	(b)	FICHA se aplica FUERA DE CAMPAÑA
	☒ Vigilancia Presencial	(b)	Vigilancia NO Presencial
1	FECHA INICIAL de la Vigilancia:	19 / 06 / 2023	2 HORA INICIAL de la Vigilancia: 09 : 00
I. DATOS GENERALES: Ubicación e Identificación del PUNTO DE PAGO			
3	CÓDIGO de Punto de Pago:	0676	4 NOMBRE de Punto de Pago: AG. BN. TAMBORGRANDE
5	DEPARTAMENTO:	PIURA	6 PROVINCIA: PIURA
7	DISTRITO:	TAMBORGRANDE	8 CCPP/Dirección TAMBORGRANDE
9	Número de DISTRITOS PROGRAMADOS:	01	10 NÚMERO DE USUARIOS programados: 2500
11	IDIOMA que predomina en la zona:	→ a) Español ☒ b) Quechua () c) Aymara () d) Ashaninka () e) Awajún () f) Otros () Señalar cuál es.	
12	PERIODO de PAGO que se vigila:	→ Ene-Feb () Mar-Abr () May-Jun ☒ Jul-Ago () Set-Oct () Nov-Dic ()	
13	LUGAR donde se hace la veeduría:	→ a) Agencia Bancaria ☒ b) Empresa de Transportadora de Valores () c) PIAS ()	
II. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE DE APOYO:			
14	¿Quién es el Informante?	(a) Usuario del programa ☒ (b) Autoridad Local ☒ (c) Otros:	
15	N° DNI del Informante:	75 6518 21	16 Apellidos y nombres del Informante: CASTILLO CALLE CRISTOPHER
17	Teléfono/celular del Informante:	901 009680	18 Correo Electrónico del Informante: ccastillo.co308@gmail.com
III. PROGRAMACIÓN Y DIFUSIÓN-CONVOCATORIA-DEL OPERATIVO DE PAGO: Verificar en frontís de la Municipalidad, Local comunal, etc. de distrito(s) programados para hoy			
19	Se REALIZA el Operativo de Pago en la fecha programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la fecha programada → ☒ NO		
19.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →			

COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL PIURA
VIGILANCIA AL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 65

20	Se REALIZA el Operativo de Pago en la hora programada? <i>Revisar el cronograma de pagos y confirmar la hora programada</i>	☒ SI	☐ NO	☐ NV
20.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →				
21	Se publicó/Difundió el CRONOGRAMA DE PAGOS?	☒ SI	☐ NO	☐ NV
22	Se publicó/Difundió el PADRÓN DE ABONADOS?	☒ SI	☐ NO	☐ NV
23	Se publicó/Difundió el PADRÓN DE USUARIOS SUSPENDIDOS/DESAFILIADOS?	☒ SI	☐ NO	☐ NV
	23.1 El Padrón de USUARIOS SUSPENDIDOS explica claramente los MOTIVOS de la suspensión/desafiliación?	☒ SI	☐ NO	☐ NV
IV. PARTICIPACIÓN DE ACTORES EN EL OPERATIVO DE PAGO:				
24	En el Punto de Pago se observa la presencia de SERENOS, POLICIAS, MILITARES el día del Operativo de Pago	☒ SI	☐ NO	☐ NV
24.1. Si la respuesta es "SI", señale en qué momento estuvieron presentes → a) Solo al principio () b) Durante todo el operativo de pago (☒) c) Solo al final ()				
25	El PROMOTOR o algún personal de PENSIÓN 65 está PRESENTE durante el Operativo de Pago?	☒ SI	☐ NO	☐ NV
25.1. Si la respuesta es "SI", señale en qué momento estuvo presente → a) Solo al principio () b) Durante todo el operativo de pago (☒) c) Solo al final ()				
V. DESARROLLO DEL OPERATIVO DE PAGO: <i>Verificar en el punto de pago (Agencia Bancaria/PIAS/ETV)</i>				
26	En la Agencia Bancaria, PIAS o ETV se brinda ATENCIÓN PREFERENCIAL a usuarios en silla de ruedas o enfermos?	SI	☒ NO	☐ NV
27	Usuarios(as) que CAMINAN CON DIFICULTAD Y/O USAN SILLA DE RUEDAS están acompañados por otra persona que los ayuda?	☒ SI	☐ NO	☐ NV
28	La Agencia Bancaria, PIAS, o ETV tiene RAMPAS CON BARANDAS para que se movilicen adultos mayores enfermos o con discapacidad?	SI	☒ NO	☐ NV
29	¿Algún USUARIO SUSPENDIDO/DESAFILIADO ASISTIÓ al punto de pago para RETIRAR SU SUBVENCIÓN?	SI	☒ NO	☐ NV
Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 01. Llene una ficha de atención				
30	Hay usuarios(as) con DISCAPACIDAD SEVERA y/o ENFERMEDAD GRAVE que acuden al punto de pago a recibir su subvención económica?	SI	☒ NO	☐ NV
Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 02. Llene una ficha de atención				
31	En este operativo de pago ¿hay USUARIOS/TERCERAS PERSONAS que manifiestan estar a la espera de la Resolución Directoral de autorización para el cobro?	SI	☒ NO	☐ NV
32	En este operativo de pago ¿hay TERCERAS PERSONAS AUTORIZADAS con Resolución Directoral 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				
32.1. Si la respuesta es "SI", diga qué dificultades:				

COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL PIURA
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					
33.1. Si la respuesta es "SI", diga qué dificultades:					
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?	3		NV	
36	El ambiente de la AGENCIA BANCARIA O AMBIENTE DONDE PAGA LA ETV es AMPLIO Y ESTÁ VENTILADO?	~~SI~~	NO	NV	
37	El punto de pago está 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?	~~SI~~	NO	NV	
39	En este operativo de pago se DESARROLLA alguna INTERVENCIÓN COMPLEMENTARIA para usuarios del programa?	SI	~~NO~~	NV	
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
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?			~~SI~~	NO
42	Se brinda atención AMABLE-RESPETUOSA a los usuarios(as) por parte del PROMOTOR/PAGADOR durante el operativo de pago?			~~SI~~	NO
43	¿Surgieron RECLAMOS, QUEJAS O DENUNCIAS de usuarios durante el Operativo de Pago?			~~SI~~	NO
43.1 Si la respuesta es "SI", señale Cuántas FICHAS DE ATENCIÓN se llenaron? → 01 01. Adjuntar 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?	~~SI~~	NO
		44.2	¿Es oportuna (momento apropiado, a tiempo) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?	~~SI~~	NO
		44.3	¿Es comprensible (clara) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?	~~SI~~	NO

COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL PIURA
VIGILANCIA AL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 65

45	NEUTRALIDAD (Imparcialidad)	45.1	¿Algún operador del programa Pensión 65 y/o servidor público pidió dinero, regalos o favores a cambio de brindar beneficios en el Programa?	SI	☒	NO	NV
		45.2	¿Algún operador del programa Pensión 65 y/o servidor público pidió apoyar/votar a favor de algún candidato a cambio de brindar beneficios en el Programa?	SI	☒	NO	NV
		45.3	¿Algún operador del programa Pensión 65 y/o servidor público pidió asistir a reunión/mitin de algún candidato a cambio de brindar beneficios en el Programa?	SI	☒	NO	NV

46 OBSERVACIONES O DIFICULTADES EL SR. CRISTÓFOL CALLE, ESTABA APOYANDO EN EL PUNTO DE PAGO EN REPRESENTACION DE LA ULE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE TAMBORANDE.

47 SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

48 ¿Algún miembro del equipo técnico lo **ACOMPAÑÓ PRESENCIALMENTE O TELEFÓNICAMENTE** a Usted durante la veeduría? SI ☒ NO ☐

48.1 Si la respuesta es SI, registre los Apellidos y Nombres del miembro del equipo técnico que le acompañó: —

49 FECHA FINAL de Veeduría/Vigilancia: <u>19 / 06 / 2023</u>	50 HORA FINAL de Veeduría/Vigilancia: <u>13 : 00</u>
---	---

NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR (Miembro del Comité Local o Miembro del Equipo Técnico-CTVC)
FIRMA
NOMBRES APELLIDOS: <u>ROBERT OLENAR TAVARES</u>
DNI: <u>42999232</u>
CARGO: <u>AR-CTVC-PIURA</u>
DISTRITO: <u>PIURA</u>
TELÉFONO: <u>942161607</u>
CORREO ELECTRÓNICO: <u>piura.trctvc@gmail.com</u>

NOMBRE, FIRMA y SELLO de VºBº del SUPERVISOR (Responsable Regional del Equipo Técnico del CTVC que revisa la consistencia de la Ficha de Veeduría y de el VºBº)
FIRMA
NOMBRES APELLIDOS: <u>ROBERT OLENAR TAVARES</u>
DNI: <u>42999232</u>
CARGO: <u>AR-CTVC-PIURA</u>
TELÉFONO: <u>942161607</u>
CORREO ELECTRÓNICO: <u>piura.trctvc@gmail.com</u>

2. Dos (02) fotografías de la publicación del Padrón de Abonados.



3. Tres (03) fotografías del punto de pago.



Usuarios en la cola sin atención preferencial



Rampas sin barandas y usuarios expuestos al sol



Usuarios con dificultades para subir la vereda de la agencia.