

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

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

Cusco, 23 de Marzo de 2023

OFICIO N° 0070-2023-CTVC/CUSCO

Señor.

MIGUEL ANGEL CHAMBI CALLA

Jefe de la Unidad Territorial – Cusco

Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65

Presente.

Asunto: Se ALERTA (03) 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 el (los) siguiente(s) CASO(S)¹:

- **CASO N° 0062-2023-CTVC/CUS**
- **CASO N° 0063-2023-CTVC/CUS**
- **CASO N° 0064-2023-CTVC/CUS**

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de este caso y, concluido su procedimiento, le solicito sirva comunicar el resultado de la misma.

A la espera de su pronta atención, quedo de Usted

Atentamente


ELIAZER CUETO VERA CAMPOS
RESPONSABLE REGIONAL DEL EQUIPO TÉCNICO
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
CUSCO



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

Urbanización Mariscal Gamarra A-41 / II Etapa – Cusco (Local de la Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza) Ref. Espaldas de la Parroquia Santísima Trinidad.

Teléfono: (84) 246521. Celular: 942157052

Correo Electrónico: mesadepartes.ctvcperu@gmail.com / cusco.rrctvcperu@gmail.com

Página Web: www.ctvcperu.org.pe

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléf. CUSCO: 942157052 Teléf. LIMA: 942160511		CASO		N° 0062-2023-CTVC/CUS	
PROGRAMA SOCIAL:		PENSION 65		1. FECHA DE REGISTRO: 02/03/2023	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		ASCUÑA ARCONDO ROSIO		3. NÚMERO-DNI: 40708810	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA DEL DISTRITO DE CUSCO		5. CARGO: RESPONSABLE DE CAMPO	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:				6. FECHA DE OCURRENCIA: 02/03/2023	
7. DEPARTAMENTO :		CUSCO		8. PROVINCIA: CANCHIS	
9. DISTRITO:		COMBAPATA		10. CCPP/DIRECCIÓN: COMBAPATA	
11. PROCESO OPERATIVO/OBJETO DE VIGILANCIA:		SERVICIO DE PAGADURIA		12. DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VIGILANCIA / ATENCIÓN? COMBAPATA-AGENCIA 1-0222	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		337		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 03	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):					

Durante las acciones de veeduría/vigilancia al programa Pensión 65, la Sra. Rosio Ascuña Arcondo responsable de campo del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana del distrito de Cusco, realizaron veeduría al proceso de pagos del programa Pensión 65; mediante ficha de Veeduría V-018-2023-CUS-P, donde ha identificado los siguientes puntos críticos que a continuación se detalla:

- 1. AUSENCIA DE PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSION 65 DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO.** Durante las acciones de vigilancia la responsable de campo del CTVC Cusco se hizo presente en el punto de pago del distrito de Combapata operativo de pago donde se pagaban a usuarios del distrito de Tinta, en el punto de pago se encontraban el personal de la municipalidad de tinta la responsable de programas sociales la Srta. Yesica Araos Olmedo y representante de seguridad ciudadana del distrito de Tinta quien manifestó que el promotor estaba de vacaciones y que el Coordinador Técnico Sr. Mamani Nina Wilbert estuvo presente hasta las 2:00 pm; así mismo a esas horas habían usuarios que todavía no habrían hecho el cobro de la subvención, los cuales no eran atendidos de manera adecuada por personal del Banco de la Nación, así mismo los adultos mayores realizaban consultas a los representante de la municipalidad los cuales no eran atendidos ni aclarados porque no había ningún encargado del Programa Pensión 65. Así mismo había usuarios a los que no se les pagaban y estos se retiraban sin haber recibido la subvención y no sabían por qué no se les pago, tal es el caso de la señora Lucia Gutiérrez que no pudo cobrar la subvención hasta que

la responsable de campo tuvo que intervenir comunicándose con la gerente del banco de la nación para poder resolver el inconveniente

2. **NO SE BRINDA ATENCION PREFERENCIAL A USUARIOS ENFERMOS O CON DISCAPACIDAD.** Durante la veeduría se observó que en el punto de pago no se ha habilitado una ventanilla preferencial para los adultos mayores y usuarios del programa Pensión 65 ya que el día del pago los usuarios hacían cola para ser atendidos en la ventanilla normal juntamente con los ciudadanos, así mismo se observó que muchos usuarios llegaban en silla de ruedas y a otros del dificultaba caminar y estar parados, por lo que el programa debería realizar las coordinaciones con el Banco de la Nación para brindar un mejor servicio al los usuarios del programa.
3. **POSIBLE MALTRATO A USUARIOS/AS EN BANCO DE LA NACION / TRANSPORTADORA.** Se evidencio también que la atención por parte de los pagadores de la ventanilla es muy descortés y no brindan información pertinente a los usuarios, por ejemplo, a los usuarios que no les reconocen la huella digital, no les pagan la subvención, los cuales tienen que ir hasta la ciudad de Sicuani para poder realizar el cobro. El programa debería realizar la coordinación con el personal pagador para brindar una mejor atención a los usuarios del programa.

Cabe mencionar que se realizó la entrevista a personas del lugar y usuarios del programa Pensión 65, los cuales pudieron manifestar que el maltrato por parte de los funcionarios del Banco es muy recurrente en dicho punto de pago.

Así mismo se evidenció que el personal de seguridad perteneciente al Banco de la Nación no brinda atención amable y respetuosa a los usuarios del Programa, ya que dicho personal grita y maltrata a los adultos mayores tan solo porque se atreven a realizar consultas a dicho personal de seguridad.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Garantizar el cumplimiento de lo indicado en la RDE D000053-2022-PENSION65-DEProtocolo de gestión de espacios durante la entrega de la subvención económica y el desarrollo de intervenciones complementarias a los usuarios y usuarias y usuarias del Programa Nacional de Asistencia Solidaria “Pensión 65” en el marco de la emergencia sanitaria por la COVID -19
- Frente a esta situación expresamos nuestra preocupación y solicitamos al programa hacer las verificaciones correspondientes a fin de dar respuesta al presente caso alertado y se coordine para lograr gestionar los medios para que el punto de pago este implementado los días de pago, y luego se nos pueda informar en el plazo establecido sobre las acciones realizadas para la mejora/solución del hecho.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (03))

- 1.- Ficha de atención V-018-2023-CUS-P (02)
- 2.- fotografías tomadas en el punto de pago



ROSIO ASCUNA ARCONDO
RESPONSABLE DE CAMPO DEL EQUIPO TECNICO
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
CUSCO

Anexo 1.- Ficha de Veeduría V-018-2023-CUS-P

Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana		FICHA DE VIGILANCIA		Código	
Región: Cusco		Operativo de Pago - Pensión 85		Fecha Aplicación: 2023-05-20	
OBJETIVO: VIGILAR LA REALIZACIÓN DEL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 85. El veedor/vigilante aplicará esta ficha DURANTE un Operativo de Pago en un PUNTO DE PAGO (lugar donde se realiza el pago de PENSIÓN 85). El veedor/vigilante llenará esta ficha OBSERVANDO directamente el desarrollo del Operativo de Pago, luego marcará la opción que corresponde a lo observado. Para el llenado de esta Ficha escriba la respuesta con letra clara y marque con "X" donde corresponda. En algunos casos la parte de observaciones y recomendaciones. En toda la Ficha tenga en cuenta esta LENDIA: NV = No Verifico NA = No Aplica					
FECHA de realización: INICIAL 2023-05-20 FINAL 2023-05-20		HORA de Veeduría: INICIAL 9:30 FINAL 5:30			
Esta FICHA se aplica en una CAMPANA DE VIGILANCIA: SI NO					
I. DATOS GENERALES: Ubicación e identificación del PUNTO DE PAGO					
1. DEPARTAMENTO: Cusco		2. PROVINCIA: Cusco		3. DISTRITO: Cusco	
4. CCPP Directiva: Cusco					
5. IDIOMA que predominará en el punto: a) Español b) Quechua c) Aymara d) Shuar e) Otros f) Ninguno					
6. LUGAR donde se hace la veeduría: a) Agencia Bancaria b) Oficina de Transferencia de Valores c) PMS d) Otro					
7. PERIODO de RETIRO DE SUBVENCIÓN al que se aplica esta FICHA de Vigilancia: a) Ene-Feb b) Mar-Abr c) May-Jun d) Jul-Ago e) Sep-Oct f) Nov-Dic					
8. ¿En el DISTRITO ¿hay PROGRAMADOS al día de hoy en este punto de pago? SI NO					
9. ¿Se REALIZA el Operativo de Pago en la fecha programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la fecha programada SI NO NV					
9.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente las razones: --					
10. ¿Se REALIZA el Operativo de Pago en la fecha programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la fecha programada SI NO NV					
10.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente las razones: --					
II. DIFUSIÓN CONVOCATORIA DEL OPERATIVO DE PAGO Verificar en frente de la Municipalidad, Local comunal, etc. de distrito(s) programados para hoy					
11. ¿Se publicaron en el CRONOGRAMA DE PAGOS? SI NO NV					
12. ¿Se publicaron en el PADRÓN DE ABONADOS? SI NO NV					
13. ¿Se publicaron en el PADRÓN DE USUARIOS SUSPENDIDOS/USUARIOS EN VIGILANCIA? SI NO NV					
14. ¿Se publicaron en el PADRÓN DE USUARIOS SUSPENDIDOS/USUARIOS EN VIGILANCIA explicando la RAZÓN con la que se pagará al usuario? SI NO NV					
III. PARTICIPACIÓN DE ACTORES EN EL OPERATIVO DE PAGO					
15. ¿Cuántos de usuarios NO PROGRAMADOS ASISTIERON a RETIRAR SU PENSIÓN? a) Menos de 10 b) Entre 10 y 20 c) Más de 20					
15.1 Si la respuesta es "SI", de qué número? --					
16. ¿Algun USUARIO SUSPENDIDO EN VIGILANCIA ASISTE al punto de pago para RETIRAR SU SUBVENCIÓN? SI NO NV					
16.1 Si la respuesta es "SI" señale cuántos son en la LISTA 01. Llene una ficha de atención					
17. En el Punto de Pago se observa la presencia de SERENOS, POLICIALES, MILITARES, etc. del Operativo de Pago: a) Solo al principio b) Durante todo el operativo de pago c) Solo al final					
17.1 Si la respuesta es "SI", señale en qué momento de la atención presencia: --					

Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana		FICHA DE VIGILANCIA		Código	
Región: Cusco		Operativo de Pago - Pensión 85		Fecha Aplicación: 2023-05-20	
OBJETIVO: VIGILAR LA REALIZACIÓN DEL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 85. El veedor/vigilante aplicará esta ficha DURANTE un Operativo de Pago en un PUNTO DE PAGO (lugar donde se realiza el pago de PENSIÓN 85). El veedor/vigilante llenará esta ficha OBSERVANDO directamente el desarrollo del Operativo de Pago, luego marcará la opción que corresponde a lo observado. Para el llenado de esta Ficha escriba la respuesta con letra clara y marque con "X" donde corresponda. En algunos casos la parte de observaciones y recomendaciones. En toda la Ficha tenga en cuenta esta LENDIA: NV = No Verifico NA = No Aplica					
18. ¿En el Punto de Pago se observa la presencia de PERSONAL DE SALUD (PMS, ASISTENTES) al día del Operativo de Pago? SI NO NV					
18.1 Si la respuesta es "SI", señale en qué momento de la atención presencia: --					
19. ¿En el Punto de Pago se observa la presencia de PERSONAL DE SEGURIDAD (PMS, ASISTENTES) al día del Operativo de Pago? SI NO NV					
19.1 Si la respuesta es "SI", señale en qué momento de la atención presencia: --					
IV. DESARROLLO DEL OPERATIVO DE PAGO Verificar en el punto de pago (Agencia Bancaria/PMS/ETV)					
20. ¿Se observa algún tipo de SEÑALIZACIÓN EN EL PISO con una distancia mínima de 2 metros que ayude a guardar la distancia entre las personas? SI NO NV					
21. ¿Se observan algún tipo de SEÑALIZACIÓN EN EL PISO con una distancia mínima de 2 metros que ayude a guardar la distancia entre las personas? SI NO NV					
22. ¿Se observan algún tipo de SEÑALIZACIÓN EN EL PISO con una distancia mínima de 2 metros que ayude a guardar la distancia entre las personas? SI NO NV					
23. En el Punto de Pago se reparten BALDE DE AGUA CON CAÑO Y JABÓN para el lavado de manos o ALCOHOL GEL para desinfectarse? SI NO NV					
24. En el Punto de Pago se observa que los usuarios se LAVAN LAS MANOS CON AGUA Y JABÓN o usan el ALCOHOL GEL para desinfectarse? SI NO NV					
25. ¿Se observan que CAMBIAN CON DIFICULTAD O USAN BILCA DE RUEDAS algún tipo de SEÑALIZACIÓN para personas con discapacidad? SI NO NV NA					
26. La Agencia Bancaria, PMS o ambiente donde paga la ETV tiene RAMPAS CON BARRERAS para que se movilizan usuarios mayores enfermos o con discapacidad? SI NO NV NA					
27. En la Agencia Bancaria, PMS o ambiente donde paga la ETV hay FICHA para ATENCIÓN PROPORCIONAL de usuarios con discapacidad o enfermos? SI NO NV NA					
28. ¿Se observa que hay usuarios con DISCAPACIDAD O ENFERMEDAD GRAVE que no están en el punto de pago o recibir su subvención económica? SI NO NV					
28.1 Si la respuesta es "SI", señale cuántos son en la LISTA 02. Llene una ficha de atención					
29. ¿Se observan usuarios con discapacidad o enfermedad grave que no están en el punto de pago o recibir su subvención económica? SI NO NV NA					
29.1 Si la respuesta es "SI", señale cuántos son en la LISTA 03. Llene una ficha de atención					
30. En este operativo de pago hay USUARIOS/TERCERAS PERSONAS AUTORIZADAS que están en el PADRÓN DE ABONADOS, pero que NO LE PAGARON? SI NO NV					
30.1 Si la respuesta es "SI", señale cuántos son en la LISTA 04. Llene una ficha de atención					
31. ¿Se observan usuarios/TERCERAS PERSONAS AUTORIZADAS que no están en el PADRÓN DE ABONADOS, pero que NO LE PAGARON? SI NO NV					
31.1 Si la respuesta es "SI", señale cuántos son en la LISTA 05. De ser posible llene una ficha de atención y llene una ficha de atención					
32. En la Agencia Bancaria, PMS o ETV ¿CUÁNTAS VENTANILLAS ESTÁN HABILITADAS para atender a los usuarios del programa? SI NO NV					
33. Los usuarios de la Agencia Bancaria, PMS o ETV USAN MASCARILLA FACIAL Y TIENEN DISPONIBLE ALCOHOL? SI NO NV					
34. El ambiente de la Agencia Bancaria o ambiente donde paga la ETV es AMPLO Y ESTÁ VENTILADO? SI NO NV					
35. ¿Se observa atención adecuada e IMPROPIA a los usuarios del programa durante el pago? SI NO NV					

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
FICHA DE VIGILANCIA		DÓNDE: <u>U.S. 15</u>	
OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 85		FECHA Aplicación: <u>21.05.11</u>	
OBJETIVO: VIGILAR LA REALIZACIÓN DEL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 85			
El veedor/vigilante aplicará esta ficha DURANTE un Operativo de Pago en un PUNTO DE PAGO (lugar donde se realiza el pago de PENSIÓN 85)			
El veedor/vigilante llenará esta ficha OBSERVANDO directamente el desarrollo del Operativo de Pago, luego marcará la opción que corresponda a lo observado.			
Para el llenado de esta Ficha escriba la respuesta con letra clara y legible (SÍ, NO, NO SE VERIFICA, NA = No Aplica)			
En toda la Ficha tener en cuenta esta LEYENDA: NV = No Verifica NA = No Aplica			
36	¿El punto de pago está implementado para PROTEGER A USUARIOS/AS DEL SOL Y/O LLUVIA mientras esperan su pago (sombra)?	SI	NO NV
37	¿Se ENTREGA VOUCHER o BOLETA a usuarios/as del programa que refieren su SUBVENCIÓN ECONÓMICA?	SI	NO NV
38	¿En este operativo de pago se realizan CAMPANAS DE SALUD U OTRO SERVICIO para los usuarios/as del programa? (atención a información financiera)	SI	NO NV
38.1	Si la respuesta es SI, describa los servicios complementarios brindados: ---		
39	¿Los cajeros/as de la Agencia Bancaria, RAS y/o de la ETV usan el IDIOMA PREDOMINANTE de la zona durante la atención del pago?	SI	NO NV
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	¿Usuarios que ya habían al cobro de su pensión PERMANECEN CONCENTRADOS en el punto de pago?	SI	NO NV NA
42	¿El operativo de pago CONCLUYE DOS HORAS ANTES DEL FIN DE la retelevisación social obligatoria?	SI	NO NV NA
43	¿Surgen RECLAMOS, QUEJAS O DENUNCIAS de usuarios durante el Operativo de Pago?	SI	NO NV NA
43.1	Si la respuesta es SI, señale Cuántas FICHAS DE ATENCIÓN se llenaron: ---		
44	¿Usted considera que existieron actos de APROVECHAMIENTO POLÍTICO PARTICIPADO durante este Operativo de Pago?	SI	NO NV
45. OBSERVACIONES (o dificultades)		46. RECOMENDACIONES	
45.1 - Se notó que la Agencia Bancaria RAS y/o ETV no tiene un espacio para que los usuarios esperen su pago, lo que genera molestias.		46.1 - Se recomienda que la Agencia Bancaria RAS y/o ETV tenga un espacio para que los usuarios esperen su pago, lo que genera molestias.	
47. ¿Algun miembro del equipo técnico lo ACOMPAÑA TELEFÓNICAMENTE a Usted durante la verificación?		SI NO	
47.1 Si la respuesta es SI, indique los Apellidos y Nombres del miembro del equipo técnico que lo hizo el acompañamiento: ---			
NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR Miembro del Comité Local o Miembro del Equipo Técnico-CTYC		NOMBRE, FIRMA y SELLO de VV de SUPERVISOR (Responsable Regional del Equipo Técnico del CTYC que revisa la consistencia de la Ficha de Verificación y de la VV)	
NOMBRES APELLIDOS: <u>Alfonso Pineda</u> DNI: <u>70100010</u> CARGO: <u>Asesor</u> DISTRITO: <u>La Oroya</u>		NOMBRES APELLIDOS: _____ DNI: _____ CARGO: _____	

Anexo 2.- Fotografías

