

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

OFICIO N.º 0068-2023-CTVC/MADRE DE DIOS

Programa Nacional de Asistencia Solidaria – Pensión 65

Pension 65
UNIDAD TERRITORIAL DE MADRE DE DIOS
RECIBIDO

Nº REG: Nº FOLIO: 01
FECHA: 23/05/23 HORA: 8
FIRMA

ELVIS R. MILLAVERDE NICOLAS
Representante Regional Sede Regional Manabí de ODS
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Página Web: www.ctycperu.org.pe

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telf. de MDD: 984038515 Telf. Nacional: 994432338		CASO		N. ° 0062-2023-CTVC/MAD	
PROGRAMA SOCIAL:		PENSION 65		1. FECHA DE REGISTRO: 24/08/2023	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		RAMIREZ PAREDES INES		3. NÚMERO-DNI: 00027912	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA-TAMBOPATA		5. CARGO: PRESIDENTA	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO				6. FECHA DE OCURRENCIA: 18/08/2023	
7. DEPARTAMENTO:		MADRE DE DIOS		8. PROVINCIA: TAMBOPATA	
9. DISTRITO:		TAMBOPATA		10. CCPP/DIRECCIÓN: PUERTO MALDONADO	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		SERVICIO DE PAGADURIA		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? PUERTO MALDONADO-0201	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		141		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 01 PUNTO CRÍTICO	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):					

La Presidenta del CLTVC Tambopata, en el marco de sus funciones realiza la vigilancia al operativo de pago del Programa Pensión 65, correspondiente al Periodo julio-agosto, identificándose el siguiente punto crítico:

- 1. CANTIDAD DE PERSONAS PAGADORAS EN LA AGENCIA BANCARIA/PIAS/ETV NO SON SUFICIENTES PARA ATENDER A LOS USUARIOS.** Durante la acción de vigilancia en la Agencia Bancaria del Banco de la Nación de "Puerto Maldonado" se ha habilitado solamente una (01) ventanilla para la atención a los usuarios de Pensión 65, esta ventanilla también está destinada a la atención de usuarios preferenciales ajenos al programa social. Cabe precisar que el día 18/08/2023 (día que se realiza la vigilancia), según cronograma de pagos del Programa Social, este día debieron acudir 141 usuarios/as del distrito Las Piedras y los rezagados del distrito Tambopata. Esta situación y la falta de pagadores ha generado una larga cola en horas de la mañana, donde inclusive rebaso la capacidad de las carpas y sillas instaladas, haciendo que los adultos mayores esperen su turno parados y fuera de la carpa.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

Ante lo acontecido mostramos nuestra preocupación referente a la calidad del servicio que vendrían recibiendo los usuarios/as del Programa social al momento de retirar su subvención económica y recomendamos al Programa articular con la entidad Bancaria a fin de brindar un servicio enmarcado al Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30490, Ley de la persona Adulta Mayor, donde en el artículo 8, indica claramente los deberes del estado peruano:

(...)

Artículo 8.- Deberes del Estado

El Estado garantiza en todos sus niveles de gobierno, la promoción, protección y el ejercicio efectivo de los derechos de las personas adultas mayores sin discriminación de ningún tipo

Dispone o fortalece las medidas normativas, administrativas, presupuestarias, así como de acceso a servicios y de cualquier otra índole a fin de garantizar un trato respetuoso, diferenciado, inclusivo, preferencial, prioritario y con igualdad de género y oportunidades...().
(...)

Así como velar por el cumplimiento de la misión del Programa donde señala (...) **y mejorar los mecanismos de acceso de los adultos mayores a los servicios públicos mediante la articulación intersectorial e intergubernamental (...)** mismos que coadyuven al acceso de sus derechos y mejoren su bienestar.

V. ANEXOS: (Total de páginas/fólios: 05)

1. Anexo 01: Copia de Ficha de Vigilancia N° V-108-2023-MAD-P (04 folios)
2. Anexo 02: Registro fotografico (01 folio)



ELVIS R. VILLVERDE NICOLAS
Responsable Regional Sede Regional Madre de Dios
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA SEDE REGIONAL MADRE DE DIOS			
VIGILANCIA AL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSION 65			
Teléfono Regional:	984038515	FIGHA DE VIGILANCIA	
Teléfono Nacional:	994432338	PUNTO DE PAGO - AGENCIA BANCARIA/ETVIPIAS	
		CODIGO NV-108-2023-MAD-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 verificado NA=No aplica			
(a)	FICHA se aplica DENTRO DE CAMPAÑA	(b)	FICHA se aplica FUERA DE CAMPAÑA
(a)	Vigilancia Presencial	(b)	Vigilancia NO Presencial
1	FECHA INICIAL de la Vigilancia:	18 / 08 / 23	2 HORA INICIAL de la Vigilancia:
			10 : 23
I. DATOS GENERALES: Ubicación e Identificación del PUNTO DE PAGO			
3	CÓDIGO de Punto de Pago:	4 NOMBRE de Punto de Pago:	
	0201	Puerto Maldonado	
5	DEPARTAMENTO:	6 PROVINCIA:	
	MADRE DE DIOS	Tumbopata	
7	DISTRITO:	8 CCPP/Dirección:	
	Tumbopata	Puerto Maldonado	
9	Número de DISTRITOS PROGRAMADOS:	10 NÚMERO DE USUARIOS programados:	
	01 Los Piedras	471	
11	IDIOMA que predomina en la zona:	e) Aymara () f) Awajun () g) Otros () Señalar cuál es:	
	X Español (X)		
12	PERIODO de PAGO que se vigila:	Nov-Dic ()	
	Ene-Feb () Mar-Abr () May-Jun () Jul-Ago (X)		
13	LUGAR donde se hace la veeduría:	c) PIAS ()	
	a) Agencia Bancaria (X) b) Empresa de Transportadora de Valores ()		
II. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE DE APOYO:			
14	¿Quién es el Informante?	(a) Usuario del programa	(b) Autoridad Local
			GROBIS CITU
15	N° DNI del Informante:	15 Apellidos y nombres del Informante:	
	00029912	ROMERZ PAREDES INES	
17	Teléfono/celular del Informante:	18 Correo Electrónico del Informante:	
	987004844		
III. PROGRAMACIÓN Y DIFUSIÓN-CONVOCATORIA-DEL OPERATIVO DE PAGO:			
Verificar en frontis 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	+ + + + +	
	19.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: -->	SI NO	

COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA				
SEDE REGIONAL MADRE DE DIOS				
VIGILANCIA AL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSION 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	NA
23.1	El Padrón de USUARIOS SUSPENDIDOS explica claramente los MOTIVOS de la suspensión/desafiliación?	SI	NO	NA
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 (X) c) Solo al final			
25	El PROMOTOR o algún personal de PENSION 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 (X) 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	NA
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:			

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA										
SEDE REGIONAL MADRE DE DIOS										
VIGILANCIA AL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSION 65										
33	En este operativo de pago ¿hay usuarios que están en padrón de abonados, pero no le pagaron?							SI	NO	NV
34	Si la respuesta es "SI", señale cuántos son en la LISTA 03 y Llene una FICHA DE ATENCIÓN									
35	Si la respuesta es "SI", diga qué dificultades:									
36	En este operativo de pago ¿existen usuarios/TERCERAS PERSONAS AUTORIZADAS que recibieron la Subvención Económica INCOMPLETA?							SI	NO	NV
37	Si la respuesta es "SI", señale cuántos son en la LISTA 04. De ser posible tome una FOTO AL VOUCHER y llene una FICHA DE ATENCIÓN									
38	En este operativo de pago, cuántas VENTANILLAS ESTÁN HABILITADAS en Agencia Bancaria, PIAS o ETV para atender a usuarios del programa?							/		NV
39	El ambiente de la AGENCIA BANCARIA O AMBIENTE DONDE PAGA LA ETV es AMPLIO Y ESTÁ VENTILADO?									NV
40	El punto de pago está implementado para PROTEGER A USUARIOS(AS) DEL SOL Y/O LLUVIA mientras esperan su pago (cola)?									NV
41	¿Se ENTREGA VOUCHER o BOLETA a usuarios(as) del programa que retiraron su SUBVENCIÓN ECONÓMICA?									NV
42	En este operativo de pago se DESARROLLA alguna INTERVENCIÓN COMPLEMENTARIA para usuarios del programa?									NA
43	Si la respuesta es "SI", diga qué INTERVENCIÓNES: → (Puede marcar más de una opción):									
44	Talleres de Educación Financiera	(b)	Talleres de uso de tarjeta de débito	(c)	Orientaciones sobre modalidad "cobro por fuerza autorizada"					
45	Vacunación contra Influenza, COVID-19, Neumococo	(d)	Promoción de emprendimientos productivos	(e)	Operación gratuita de catearías					
46	Ayudas biomecánicas (Lentes/ida de nuevas lentes)	(f)	Saberes Productivos	(g)	Alfabetización					
47	¿El PROMOTOR/PERSONA que brinda información a los usuarios(as) en el punto de pago usa el IDIOMA PREDOMINANTE de la zona?									NO NV NA
48	¿Los pagadores de la Agencia Bancaria, PIAS y/o de la ETV usan el IDIOMA PREDOMINANTE de la zona durante la atención del pago?									NO NV
49	Se brinda atención AMABLE-RESPECTUOSA a los usuarios(as) por parte del PROMOTOR/PAGADOR durante el operativo de pago?									NO NV
50	¿Surgieron RECLAMOS, QUEJAS O DENUNCIAS de usuarios durante el Operativo de Pago?									SI NO NV
51	Si la respuesta es "SI", señale: Cuántas FICHAS DE ATENCIÓN se llenaron? →									
Adjuntar las FICHAS DE ATENCIÓN que fueron llenadas										
VI. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO										
52	¿Es accesible (fácil de encontrar y obtener) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?									SI NO NV
53	¿Es oportuna (momento apropiado, a tiempo) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?									SI NO NV
54	¿Es comprensible (clara) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?									SI NO NV

COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA									
SEDE REGIONAL MADRE DE DIOS									
VIGILANCIA AL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSION 65									
45	NEUTRALIDAD (Imparcialidad)	45.1 ¿Algun operador del programa Pension 65 y/o servidor público pidió dinero, regalos o favores a cambio de brindar beneficios en el Programa?	SI	NO	NV				
		45.2 ¿Algun operador del programa Pension 65 y/o servidor público pidió apoyo o favor de algún candidato a cambio de brindar beneficios en el Programa?	SI	NO	NV				
		45.3 ¿Algun operador del programa Pension 65 y/o servidor público pidió asistir a reunión/trén de algún candidato a cambio de brindar beneficios en el Programa?	SI	NO	NV				
46. OBSERVACIONES O DIFICULTADES									
Existe bastante concurrencia y solo abusan de la ventanilla eso ensucia que los usuarios y cuando cola, incluso no alarga los sillones; tambien van a un lugar de laborito - 47 SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES habilitar mas de 01 Ventanilla para atencion a los usuarios -									
48 ¿Algun miembro del equipo técnico lo ACOMPAÑÓ PRESENCIALMENTE O TELEFÓNICAMENTE a Usted durante la veeduría?									
48.1 Si la respuesta es SI, registre los Apellidos y Nombres del miembro del equipo técnico que lo acompañó → Villaverde Nicolás Elvis Raul									
49	FECHA FINAL de Veeduría/Vigilancia:	49.1 08/11	50	HORA FINAL de Veeduría/Vigilancia:	11:00	NOMBRE, FIRMA Y SELLO de VIG del SUPERVISOR (Responsable Regional del Equipo Técnico del CTVC que revisa la consistencia de la Ficha de Veeduría y de el VIG)			
NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL VEEADOR (Miembro del Comité Local o Miembro del Equipo Técnico-CTVC)						FIRMA ELVIS R. VILLAVERT NICOLAS			
FIRMA						FIRMA			
NOMBRES APELLIDOS: INES RAMIREZ PAREDES						NOMBRES APELLIDOS:			
DNI: 00027912						DNI: 4693402			
CARGO: PRESIDENTE						CARGO:			
DISTRITO: TAMBOPATA						TELEFONO:			
TELEFONO: 987004842						CORREO ELECTRÓNICO:			

Anexo 02: Registro fotografico (01 folio)



Fotografía 01: Vigilancia al operativo de pago AB Puerto Maldonado.



Fotografía 02: La falta de pagadores generó una larga cola en horas de la mañana.