

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL AREQUIPA
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Arequipa, 23 de agosto del 2023

OFICIO N° 0046-2023-CTVC/AREQUIPA

Señor:

Marlon Candia Huarachi

Jefe de la Unidad Territorial Arequipa

Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65

Presente.-

Asunto: Se ALERTA (07) 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 realizada por los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar los siguientes CASOS¹:

- CASO N° 0066-2023-CTVC/ARE
- CASO N° 0067-2023-CTVC/ARE.
- CASO N° 0068-2023-CTVC/ARE
- CASO N° 0069-2023-CTVC/ARE.
- CASO N° 0070-2023-CTVC/ARE
- CASO N° 0071-2023-CTVC/ARE.
- CASO N° 0072-2023-CTVC/ARE

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de estos casos y, concluido su procedimiento, le solicito sirva comunicar los resultados de los mismos.

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 c 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
SEDE REGIONAL AREQUIPA
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo “

A la espera de su pronta atención, quedo de usted.

Atentamente

Atentamente.


LIC. JESSICA DICU VALDIVIA HUAMÁN
responsable Regional - Equipo Técnico - Arequipa
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA



COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Arequipa: 942157595
Teléfono Nacional: 945095602

CASO

N°0071-2023-CTVC/ARE

PROGRAMA SOCIAL	PENSIÓN 65		1. FECHA DE REGISTRO:	16/06/2023
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:				
2. APELLIDOS NOMBRES:	ROSA FRANCISCA ZAMUDIO ÁLVAREZ		3. NÚMERO-DNI:	30581112
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA DEL DISTRITO DE URACA		5. CARGO:	PRESIDENTA
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO			6. FECHA DE OCURRENCIA:	16/06/2023
7. DEPARTAMENTO:	AREQUIPA	8. PROVINCIA:	CASTILLA	
9. DISTRITO:	URACA	10. CCPP/DIRECCIÓN:	CALLE PLAZA 28 DE JULIO N° 203	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	SERVICIO DE PAGADURIA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?	CORIRE-0122	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	76	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	3	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):				

En el marco de las acciones de veeduría realizadas al Operativo de Pago del Programa Pensión 65, en el Punto de Pago de la Agencia Corire se registró los siguientes puntos críticos:

- 1. NO SE BRINDA SEGURIDAD A USUARIOS DURANTE EL DIA DE PAGO.** El día de la veeduría se evidenció que no hubo presencia de policías ni serenos en el punto de pago, que brinden seguridad a los usuarios del programa.
- 2. AUSENCIA DE PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSION 65 DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO.** Así mismo se evidenció la ausencia del promotor u otro personal del programa en el punto de pago, que brinde apoyo y acompañamiento a los usuarios/as. En el punto de pago surgieron consultas por parte de los usuarios que no se pudo atender.
- 3. PUNTO DE PAGO NO ESTA IMPLEMENTADO PARA PROTEGER AL USUARIO(A) DEL SOL Y/O LLUVIA.** Durante la vigilancia realizada al operativo de pago, se pudo evidenciar que afuera de la agencia bancaria no había carpas y el lugar no estaba implementado para proteger a los usuarios del sol y la lluvia durante el tiempo de espera para el cobro de su pensión, tampoco se implementó sillas en el punto de pago. Sugerimos al programa garantizar el cumplimiento de Ley N°28803 "Ley de las personas adultas mayores"; así mismo se sugiere al programa optimizar las coordinaciones con el gobierno local de turno, a fin de que se pueda implementar carpas para la protección del sol o lluvia, así como la presencia de sillas durante los operativos de pago.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el marco de los lineamientos técnicos y normativos del Programa Pensión 65, se sugiere lo siguiente:

- El programa optimice las coordinaciones para asegurar el cumplimiento de las medidas de seguridad de los usuarios/as antes, durante y después del operativo de pago, por tratarse de población vulnerable.
- Se garantice la presencia de los operadores del programa durante los operativos de pago en este distrito, acción que permitirá brindar atención inmediata a los usuarios del programa.
- El Programa gestione las medidas necesarias para implementar el punto de pago con carpas, para evitar que los adultos mayores sean afectados por el cambio de las condiciones climáticas, que pueda afectar la salud de los (as) usuarios/as.
- Se solicita se pueda verificar el caso y se nos pueda informar sobre las acciones implementadas destinadas a la solución de los hechos alertados.

1. Anexo 01: Ficha de Vigilancia V-0091-2023-ARE-P (05 folios).
2. Fotografías sobre no implementación de toldos en punto de pago (01 folio)



.....
Jéssica Dilú Valdivia Huamaní
Responsable Regional Arequipa

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL AREQUIPA

VIGILANCIA AL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 65

Teléfono Regional:	942157295	FICHA DE VIGILANCIA	CODIGO N° Y-091-2023-AEE-P
Teléfono Nacional:	945095602	PUNTO DE PAGO - AGENCIA BANCARIA/ETV/PIAS	

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 verifiqué

NA=No aplica

1	FECHA INICIAL de la Vigilancia:	2	HORA INICIAL de la Vigilancia:
	16 / 06 / 2023		09 : 00
	☒ FICHA se aplica DENTRO DE CAMPAÑA	(b)	FICHA se aplica FUERA DE CAMPAÑA
	☒ Vigilancia Presencial	(b)	Vigilancia NO Presencial

I. DATOS GENERALES: Ubicación e Identificación del PUNTO DE PAGO

3	CÓDIGO de Punto de Pago:	0132	4	NOMBRE de Punto de Pago:	Corre
5	DEPARTAMENTO:	Arequipa	6	PROVINCIA:	CASHUA
7	DISTRITO:	Yacac	8	CCPP/Dirección	C.P. Corre
9	Número de DISTRITOS PROGRAMADOS:	1	10	NÚMERO DE USUARIOS programados:	76
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 (X) Jul-Ago () Set-Oct () Nov-Dic ()			
13	LUGAR donde se hace la veeduría:	→ a) Agencia Bancaria (X) 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:	Miembro del comité local
15	N° DNI del Informante:	30581112	16	Apellidos y nombres del Informante:	Zamudio Alvarez Rosa fernanda
17	Teléfono/celular del Informante:	958104229	18	Correo Electrónico del Informante:	

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 → → → → → → → → → →	☒ SI	☐ NO
19.1	Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →		

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL AREQUIPA

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 ()	☐ SI	☒ NO	☐ NV
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 ()	☐ SI	☒ NO	☐ NV
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	☐ SI	☒ NO	☐ NV
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	☐ SI	☒ NO	☐ NV
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	☐ SI	☒ NO	☐ NV
	32.1. Si la respuesta es "SI", diga qué dificultades:			

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL AREQUIPA
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

SI ☐ NO ☒ NV ☐

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

SI ☐ NO ☒ NV ☐

35 En este operativo de pago, cuántas VENTANILLAS ESTÁN HABILITADAS en Agencia Bancaria, PIAS o ETV para atender a usuarios del programa? 2

SI ☐ NO ☒ 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):

SI ☐ NO ☒ NV ☐

(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 ☐

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 ☐ NV ☐

42 Se brinda atención AMABLE-RESPETUOSA 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 ☐

VI. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

SI ☐ NO ☒ NV ☐

44 TRANSPARENCIA

SI ☐ NO ☒ NV ☐

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL AREQUIPA
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 día del operativo de pago no hubo presencia del promotor, no hubo soldos.

47 SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

48 ¿Algún 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 le acompañó: →

SI ☒ NO ☐

49 FECHA FINAL de Veeduría/Vigilancia: 16 / 06 / 2023

50

HORA FINAL de Veeduría/Vigilancia:

11 : 00

NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL VEEDOR
(Miembro del Comité Local o Miembro del Equipo Técnico-CTVC)

FIRMA

NOMBRES APELLIDOS: Rosa Fannisca Zamudio Alvarado

DNI: 30581112

CARGO: Presidenta

DISTRITO: Yauca

TELÉFONO: 958104229

CORREO ELECTRÓNICO: —

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 da el VºBº)

FIRMA

NOMBRES APELLIDOS: Tesisca Dina Valdivia Huamant

DNI: 42110574

CARGO: Responsable Regional CTVC Arequipa

TELÉFONO: 942157595

CORREO ELECTRÓNICO: arequipa.rrctvcpeu@gmail.com

LISTADO 1

Usuarios(as) en estado de VIGILANCIA que ASISTIERON a RETIRAR SU SUBVENCIÓN ECONÓMICA

Nº	Nombres y Apellidos	DNI	Sabe por qué razón NO le abonaron: SI/NO	Descripción del caso en base al testimonio del Titular

LISTADO 2

Usuarios(as) con DISCAPACIDAD SEVERA y/o ENFERMEDAD GRAVE que ACUDEN al punto de pago a recibir su subvención económica

Nº	Nombres y Apellidos	DNI	Tipo de discapacidad	Cómo llegó al punto de pago	Recibo trato preferencial SI/NO

LISTADO 3

USUARIOS/TERCERAS personas con Resolución Directoral de autorización de cobro de la pensión están en el PADRON de ABONADOS pero NO LE PAGAN.

Nº	Nombres y Apellidos	DNI	Sabe por qué razón NO le abonaron: SI/NO	Descripción del caso en base al testimonio del Titular

LISTADO 4

USUARIOS/TERCEROS AUTORIZADOS con Resolución Directoral que recibieron la Subvención Económica INCOMPLETA

Nº	Nombres y Apellidos	DNI	Sabe por qué razón le entregaron el monto incompleto: SI/NO	Descripción del caso en base al testimonio del Titular

ANEXO 2: FOTOGRAFIAS DEL OPERATIVO DE PAGO.



El día del Operativo de pago no colocaron toldos para protección de los adultos mayores.