

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL AMAZONAS BAGUA
"Año del del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

Chachapoyas, 21 de octubre del 2022.

OFICIO N°0104-2022-CTVC/AMAZONAS BAGUA

Señor:

JOSUE GRANDEZ GOMERO

Jefe(e) de la Unidad Territorial – Amazonas

Programa Nacional de Asistencia Solidaria-Pensión 65

Ciudad.-

Asunto : Se ALERTA un (01) CASO

De mi especial 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 realizadas por los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar los siguientes casos¹:

- CASO N° 079-2022-CTVC/BAG

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,


Ing. NANSY M. OCLOCHO MINCHÁN
RESPONSABLE REGIONAL DEL COMITÉ DE
TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
AMAZONAS – BAGUA

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; precisando si tiene la CONDICIÓN de: **FUNDADO** o **INFUNDADO**.
- 2) Si el CASO es FUNDADO, es necesario precisar la acción correctiva inmediata implementada 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 demuestran la acción correctiva.
- 3) Si el CASO es INFUNDADO, es necesario precisar las razones en las cuales se sustenta esta decisión, citando normas o documentos que así lo demuestren.
- 4) Si el CASO corresponde a dos o más puntos críticos y/o a 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 o 3, según corresponda. De lo contrario si quedara al menos uno de ellos sin solución, entonces se considera como CASO PARCIALMENTE RESUELTO.

El Comité publica en su página web todos los casos alertados al programa, así como las respuestas recibidas.

OMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono de Bagua: 942157610
Teléfono Nacional: 942160511

CASO

N°079-2021-CTVC/BAG

PROGRAMA SOCIAL:	PENSIÓN 65		1. FECHA DE REGISTRO:	14/10/2022
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:				
2. APELLIDOS NOMBRES:	MARIA GLORIA SANTIN MATUTE		3. NÚMERO-DNI:	27702406
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA DE BAGUA GRANDE		5. CARGO:	PRESIDENTA
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO			6. FECHA DE OCURRENCIA:	14/10/2022
7. DEPARTAMENTO:	AMAZONAS	8. PROVINCIA:	UTCUBAMBA	
9. DISTRITO:	BAGUA GRANDE	10. CCPP/DIRECCIÓN:	BAGUA GRANDE	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	SERVICIO DE PAGADURIA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?	BAGUA GRANDE-AGENCIA 3-010701	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	1251	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	01	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):				

Durante las acciones de veeduría/vigilancia al programa social Pensión 65 la Sra. Maria Gloria Santin Matute, presidenta del CLTV, realizó acciones de vigilancia al desarrollo del operativo de pago en el distrito de Bagua Grande, identificando los siguientes puntos críticos, que fueron registrados la ficha de atención N° A-008-2022-BAG-P, tal como se detalla:

1. NO SE CUMPLEN LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD ESTABLECIDAS DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO EN AGENCIA BANCARIA/ETV.-

En día 14/10/2022 se desarrolló del operativo de pago del programa Pensión 65, se pudo observar que en este operativo de pago No había una señalización en el piso medida que ayudaría para evitar la aglomeración de los usuarios del programa para cobrar la subvención económica correspondiente al periodo agosto/setiembre 2022. A la vez durante el operativo de pago se pudo evidenciar que usuarios(as) NO estaban ordenados en una sola fila guardando la distancia, sino aglomerados en la puerta del Banco de Nación sin un orden.

2. PUNTO DE PAGO NO ESTA IMPLEMENTADO PARA PROTEGER AL USUARIO(A) DEL SOL Y/O LLUVIA.-

Durante el operativo del pago del programa Pensión 65, realizado en la agencia del Banco de la Nación del distrito de Bagua Grande, se observó que **NO** se había implementado carpas o toldos, que proteja del sol, que durante estos días supera los 32°C, así mismo se constató que **NO** se había implementado el punto de pago con sillas/asientos para que los usuarios/as puedan esperar su turno de ser atendidos, por el contrario optaron por utilizar las veredas de cemento para descanso mientras esperaban la atención en el Banco de la Nación, hay que tener en cuenta que son personas de la tercera edad que físicamente ya no tienen la capacidad de mantenerse en pie mucho tiempo. (Ver Anexos).

Cabe Resaltar: que esta situación podría contravenir las anotaciones de la Guía de Procesos y la de Política de Calidad del Programa social: "Coordinación con cada Gobierno Local para que provean de facilidades logísticas en el punto de pago (sillas, toldos, etc.)

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

1. Se recomienda que, el programa promueva el estricto cumplimiento de la RESOLUCION DIRECTORAL N° D000053-2022-PENSION65-DE el Protocolo 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, Cuyo objetivo es establecer las medidas sanitarias que permitan contribuir con la prevención y disminución del riesgo de contagio de la COVID-19 durante el cobro de la subvención económica y durante la participación en intervenciones complementarias de los usuarios y usuarias de Pensión 65, mediante el trabajo articulado con los actores locales.
2. se recomienda que el Programa Pensión 65 garantice, fortalezca y realice las gestiones de articulación interinstitucional para implementar el punto de pago con: a) Sillas y carpas, para evitar que los adultos mayores sean afectados por las condiciones climatológicas, y deterioren la salud de los usuarios/as. b) Señalización (marcas visibles con distanciamiento de dos metros) en las veredas donde se forman las filas de los usuarios(as), con la finalidad de conservar el distanciamiento físico entre ellos.
3. Se recomienda que, el programa promueva el estricto cumplimiento de la Guía de procesos para los equipos de las Unidades Territoriales del programa Pensión 65 en concordancia con las políticas de calidad implementada por el programa.
4. Se recomienda que, el programa promueva el fortalecimiento de capacidades a los gobiernos locales para el cumplimiento de la Guía de procesos de Pensión 65 en los que intervienen los enlaces designados por los gobiernos locales en concordancia con las políticas de calidad implementada por el programa.
5. Se recomienda al programa social que antes de iniciar los operativos de pago que son 06 durante el año, se verifique que los puntos de pago cuenten con las condiciones mínimas (Sillas, Toldos, presencia de la policía y/o serenazgo) para garantizar una correcta atención a los adultos y puedan hacer esperar su atención en el Banco de la Nación.
6. Se recomienda al Programa Social, hacer seguimiento a los documentos que remiten a las Instituciones aliadas para coordinar la dotación de sillas y toldos antes de la fecha de inicio del Operativo de Pago para que los adultos mayores aguarden su atención en los puntos de pago.
7. Se recomienda al Programa Social hacer gestiones periódicas para que siempre los adultos mayores cuenten con espacios adecuados para poder hacer la cola mientras son atendidos por el personal del Banco, y que esto se vea reflejado en una atención permanente por parte del programa social a su población usuaria.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (01))

Anexo 01: Ficha de Atención N° A-008-2022-BAG-P

Anexo 02: Anexos fotografías de la realización del Operativo de pago en el Banco de la Nación.



Ing. NANCY M. OCLOCHO MINCHÁN
RESPONSABLE REGIONAL DEL COMITÉ DE
TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
AMAZONAS - BAGUA

Anexo 01: Ficha de Atención N° A-008-2022-BAG-P

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		FICHA DE ATENCIÓN		FICHA N° A-008-2022-BAG-P	
El miembro del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana facilita el llenado de la Ficha de Atención cuando el Informante/Solicitante (de preferencia USUARIO) pide hacer llegar su caso al Programa Social -LA CANALIZACIÓN DEL CASO HACIA LOS PROGRAMAS SOCIALES ES GRATUITO Y NO REQUIERE DE ABOGADO-					
1. PROGRAMA por X:		CONTIGO () / CUNA MAS () / FONCODES () / JUNTOS () PAIS () / PENSIÓN 65 (X) / QALI WARMA ()		2. FECHA de REGISTRO: 14 / 10 / 2022 /	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el (la) mismo(a) titular interesado(a)					
3. Apellidos/nombres:		MARIA GLORIA SANTIN MATUTE		4. Documento-DNI: 27702406	
5. Sexo (género):		Masculino () Femenino (X)		6. Fecha de nacimiento:	
7. ¿Es usuario(a)?:		SI () Fecha Afiliación / / / NO (X)		8. Tiempo Residencia: () MESES	
9. Correo electrónico:		amazonas.1rrctvcperu@gmail.com		10. Teléfono personal:	
11. Institución/cargo:		CLTVC OMIA/SECRETARIA		12. Teléf. institucional: 942157610	
13. Departamento:		AMAZONAS		19. Provincia: UTCUBAMBA	
15. Distrito:		BAGUA GRANDE		21. CCPP/Dirección BAGUA GRANDE	
B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: El informante debe precisar bien lo siguiente:					
22. LOS HECHOS OCURRIDOS, CUANTOS Y QUIENES SON LOS AFECTADOS (cuando son más de 3 adjuntar con: Apellidos, Nombres, DNI, Edad y Observaciones). QUIENES SON LOS PRESUNTOS o POSIBLES RESPONSABLES QUE MOTIVARON EL CASO. QUE PIDEN LAS PERSONAS AFECTADAS PARA RESOLVER EL CASO. PRECISAR CLARAMENTE SI EL CASO YA FUE ANTES PRESENTADO AL OPERADOR DEL PROGRAMA. ¿QUÉ HIZO EL PROGRAMA HASTA AHORA PARA RESOLVER? En día 14/10/2022 que se desarrolló el operativo de pago del programa Pensión 65, se pudo observar que en este operativo de pago No había una señalización en el piso medida que ayudaría para evitar la aglomeración de los usuarios del programa para cobrar la subvención económica correspondiente al periodo agosto/setiembre 2022, se observó además que NO se había implementado carpas o toldos, que proteja del sol a los adultos mayores ya que durante estos días supera los 32°C, así mismo se constató que NO se había implementado el punto de pago con sillas/asientos para que los usuarios/as puedan esperar su turno de ser atendidos. Se solicita al Programa Social coordinar de manera anticipada al inicio del operativo de pago con las instituciones aliadas para que puedan brindar sus sillas y toldos durante la realización del operativo de pago en mi distrito y que se haga permanente.					
23. TIPO de ATENCIÓN:		Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo (X) Queja () Denuncia ()		24. TOTAL DE FOLIOS:	
25. Dctos. ADJUNTOS:		Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Partida Nacimiento () Copia DNI () DJ () Otros ()			
OBSERVACIONES:					
NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR (MIEMBRO DEL COMITÉ LOCAL)			NOMBRE Y FIRMA Y/O HUELLA DIGITAL DEL USUARIO (A) O INFORMANTE/SOLICITANTE PRINCIPAL		
NOMBRES APELLIDOS: MARIA GLORIA SANTIN MATUTE DNI: 27702406 CARGO: PRESIDENTA			NOMBRES APEI: Ing. NANCY M. OCLOCHO MINCHÁN DNI: RESPONSABLE REGIONAL DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA AMAZONAS - BAGUA		

Anexo 02: Anexos fotografías de la realización del Operativo de pago en el Banco de la Nación.



