

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LORETO IQUITOS
"Año de la Unidad La Paz y el Desarrollo"

Iquitos, 04 de julio de 2023

OFICIO N°070-2023-CTVC/LORETO IQUITOS

Señor (a)
Gloria del Carmen Rojas Ríos
Jefe de la Unidad Territorial
Programa Nacional Asistencia Solidaria – Pensión 65

Presente. -

Asunto : Se ALERTA tres (05) 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.

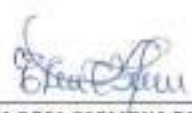
En tal sentido, producto de las acciones de veeduría y vigilancia realizadas por los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar el (los) siguiente (s) CASO(S)¹:

- CASO N° 0092-2023-CTVC/IQU
- CASO N° 0093-2023-CTVC/IQU
- CASO N° 0094-2023-CTVC/IQU
- CASO N° 0095-2023-CTVC/IQU
- CASO N° 0096-2023-CTVC/IQU

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


ELVA ROSA CARMONA DE CHU
Responsable Regional del Equipo Técnico
CTVC-LORETO-IQUITOS


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. IQUITOS: 942161156
Telf. LIMA: 951864589

CASO

N° 0092-2023-CTVC/IQU

PROGRAMA SOCIAL:	PENSION 65	1. FECHA DE REGISTRO:	17/06/2023
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:			
2. APELLIDOS NOMBRES:	MORI TUESTA MEISI LUZ	3. NÚMERO-DNI:	05206763
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	5. CARGO:	VICE-PRESIDENTE
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:		6. FECHA DE OCURRENCIA:	17/06/2023
7. DEPARTAMENTO:	LORETO	8. PROVINCIA:	MAYNAS
9. DISTRITO:	SAN JUAN BAUTISTA	10. CCPP/DIRECCIÓN:	AVENIDA QUIÑONES
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA:	SERVICIO DE PAGADURÍA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE ATENCIÓN?	SAN JUAN BAUTISTA-0550
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	1	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS	01
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):			

Con fecha 17/07/2023 durante las acciones de vigilancia al Programa PENSIÓN 65, la vicepresidente del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, Sra. Meisi Luz Mori Tuesta, mediante Ficha de Vigilancia **N°V-099-2023-IQU-P**, registró el punto crítico descrito a continuación:

- 1. PUNTO DE PAGO NO ESTÁ IMPLEMENTADO PARA PROTEGER AL USUARIO(A) DEL SOL Y/O LA LLUVIA.** La informante manifestó que al exterior de la agencia bancaria donde habitualmente se realiza la fila de espera, no existió la instalación de toldos o carpas para la protección a los usuarios de la inclemencia del clima; sin embargo, se observó que algunas personas de manera particular llevaron sillas para alquilarlas (solo la usaba el usuario que podía pagar), a los usuarios que se mantenían de pie se notó su cansancio.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el Marco de los lineamientos para la Gestión del Servicio de Pagaduría, se sugiere lo siguiente:

- El programa Pensión 65 debe fortalecer las estrategias de articulación con el gobierno local para que provean de facilidades logísticas en el punto de pago, con la finalidad de proteger la salud y mejorar el bienestar del adulto mayor para que el tiempo de espera durante el operativo de pago sea el más confortable y cómodo para los usuarios/as.
- El programa necesita garantizar el cumplimiento la Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor, el cual regula la articulación intergubernamental e intersectorial para la implementación de los diversos servicios que desarrollan las instituciones públicas y privadas en la protección, promoción y atención de los derechos de las personas adultas mayores, así como, los lineamientos para la atención de dicha población, en materia de salud, previsional, trabajo, educación, turismo, cultura, recreación, deporte y el buen trato a la persona adulta mayor.
- Que el programa realice las indagaciones respectivas del punto crítico y se resuelva en el debido plazo establecido según la **Ruta de Emisión de Alerta** del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana para garantizar un servicio de calidad a los usuarios/as.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: 04 Folios)

1. Copia de Ficha de Atención N° V-099-2023-IQU-Q (04 folios)


ELVA ROSA CARMONA DE CHU
Responsable Regional del Equipo Técnico
CTVC-LORETO-IQUITOS



SEDE REGIONAL LORETO IQUITOS

FICHA DE VIGILANCIA

OBJETIVO: VERIFICAR EL AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA, ASÍ COMO LA TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD EN SU EJECUCIÓN.

INDICACIONES: El veedorvigilante aplicará esta ficha DURANTE un Operativo de Pago en un PUNTO DE PAGO.

El veedorvigilante llenará esta ficha OBSERVANDO el desarrollo del Operativo de Pago, luego marcará con X o resaltaré de amarillo la opción que corresponda.

En toda la Ficha tomar en cuenta esta LEYENDA: →

L DATOS GENERALES: Ubicación e Identificación del PUNTO DE PAGO

II. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE DE APOYO:

III. PROGRAMACIÓN Y DIFUSIÓN-CONVOCATORIA-DEL OPERATIVO DE PAGO:

10	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 LORETO IQUITOS

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	☐ 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 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 () c) Solo al final ()		
V. DESARROLLO DEL OPERATIVO DE PAGO:				
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 LORETO IQUITOS

VIGILANCIA AL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSION 65

33 En este operativo de pago ¿hay USUARIOS que están en PADRÓN DE ABOGADOS, 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

36 El ambiente de la AGENCIA BANCARIA O AMBIENTE DONDE PAGA LA ETV es AMPLIO Y ESTÁ VENTILADO?

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 ECONOMICA?

SI NO NV

39 En este operativo de pago se DESARROLLA alguna INTERVENCIÓN COMPLEMENTARIA para usuarios del programa?

NO NV NA

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 NV NA

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-RESPECTUOSA 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? →

43.2 Si la respuesta es "SI", señale Cuántas FICHAS DE ATENCIÓN que fueron llenadas

VI. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

44.1 ¿Es accesible (fácil de encontrar y obtener) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?

SI NO NV

44.2 ¿Es oportuna (momento apropiado, a tiempo) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?

SI NO NV

44.3 ¿Es comprensible (clara) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?

SI NO NV

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

SEDE REGIONAL LORETO IQUITOS

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
		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
		45.3 ¿Algún operador del programa Pensión 65 y/o servidor público pidió asistir a reunión/mián de algún candidato a cambio de brindar beneficios en el Programa?	SI	NO

46. OBSERVACIONES O DIFICULTADES

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: → CARHONA DE CHU ELVA ROSA

SI

NO

49. FECHA FINAL de Veeduría/Vigilancia:

17/06/23

50. HORA FINAL de Veeduría/Vigilancia:

13:25

NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL VEEDOR

(Miembro del Comité Local o Miembro del Equipo Técnico-CTVC)

NOMBRE, FIRMA Y SELLO de Vºº del SUPERVISOR

(Responsable Regional del Equipo Técnico del CTVC que revisa la constancia de la Ficha de Veeduría y de el Vºº)

FIRMA

FIRMA

NOMBRES APELLIDOS: Meisi mori TuestaNOMBRES APELLIDOS: ELVA ROSA CARMONA DE CHUDNI: 05206763DNI: 05340845CARGO: V. presidenteCARGO: RESPONSABLE REGIONALDISTRITO: San Juan BautistaTELÉFONO: 996837462TELÉFONO: 942161156

CORREO ELECTRÓNICO:

CORREO ELECTRÓNICO: loreto.istratuc.pere@gmail.com