

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LORETO IQUITOS**

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Iquitos, 17 de octubre de 2022

OFICIO N°039-2022-CTVC/LORETO IQUITOS

Señor (a)

GLORIA DEL CARMEN ROJAS RÍOS

Jefe de la Unidad Territorial – Loreto

Programa Nacional de Asistencia Solidaria – PENSIÓN 65

Presente. -

Asunto : Se ALERTA cinco (04) CASO

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° 0100-2022-CTVC/IQU
- CASO N° 0101-2022-CTVC/IQU
- CASO N° 0102-2022-CTVC/IQU
- CASO N° 0103-2022-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° 0102-2022-CTVC/IQU

PROGRAMA SOCIAL:	PENSIÓN 65	1. FECHA DE REGISTRO:	10/10/2022
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:			
2. APELLIDOS NOMBRES:	SINARAHUA LEONARDO JORGE	3. NÚMERO-DNI:	05788764
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	5. CARGO:	PRESIDENTE
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:		6. FECHA DE OCURRENCIA:	10/10/2022
7. DEPARTAMENTO:	LORETO	8. PROVINCIA:	LORETO
9. DISTRITO:	RAMÓN CASTILLA	10. CCPP/DIRECCIÓN:	CABALLO COCHA
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA:	SERVICIO DE PAGADURÍA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE ATENCIÓN?	05807734-USUARIO
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	1	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS	01
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):			

Con fecha 10/10/2022 durante las acciones de vigilancia al Servicio de Pagaduría a los usuarios del Programa Pensión 65, el presidente del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana entrevistó al Sr. Adán Soria Olortegui, DNI 05807734, usuario del Programa, consignando mediante Ficha de Atención 041-2022-IQU-P, el punto crítico descrito a continuación:

1. POSIBLE MALTRATO A USUARIOS EN BANCO DE LA NACIÓN/TRANSPORTADORA.

El usuario manifestó que el 10 de octubre del 2022, se inició el pago del Programa en agencia, cuando llegó al frontis del banco de la nación encontró que no estaba instalado ninguna carpa (para la protección necesaria del sol), no existía sillas, para la espera cómoda de los adultos mayores, sin embargo ante el cansancio algunos usuarios se sentaron en el suelo; además que el tiempo de espera hasta llegar a ventanilla y poder cobrar fue de 6 horas; lamenta que el programa y autoridades no se preocuparon por ofrecerles mejores condiciones para poder cobrar.

2. AUSENCIA DE PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSIÓN 65 DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO.

Durante la veeduría no se observó la presencia del operador del programa Pensión 65, existió ausencia de operador del programa para acompañar y brindar atención a los usuarios y/o para gestionar y ofrecer mejores condiciones (agua, sillas, carpa).

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Se recomienda al Programa Pensión 65, que en el marco de los lineamientos que norman el proceso de (Pagaduría), realice las acciones pertinentes para resolver el caso con la celeridad que lo amerita.
- Mejorar las estrategias de articulación con los aliados estratégicos de la zona a fin de que contribuyan a garantizar una adecuada atención al usuario.
- El programa Pensión 65 garantice la presencia de su operador o funcionario durante las fechas programadas del operativo de pago, a fin que esto permita el acompañamiento, apoyo y solución de alguna dificultad que pudieran surgir a los usuarios asistentes en las fechas programadas.
- Se solicita al programa después de verificar el caso pueda informar al CTVC de manera formal sobre las acciones implementadas en atención a la resolución del caso que representa con necesidad de urgente atención.

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

1. Ficha de Atención N°041-2022-IQU-P (01 folio)
2. Captura de Pantalla-Correo difusión fecha pago (01 folio)
3. Fotografía del usuario (01 folio)


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



ANEXO 01

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		FICHA DE ATENCIÓN		CODIGO: A-0041-2022-IQU-	
El miembro del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana facilita el llenado de la Ficha de Atención cuando el Informante/Solicitante (de preferencia el USUARIO) pide hacer llegar su caso al Programa Social -LA CANALIZACIÓN DEL CASO HACIA LOS PROGRAMAS SOCIALES ES GRATUITO Y NO REQUIERE FIRMA DE ABOGADO-					
1.PROGRAMA pon X: JUNTOS () PENSIÓN 65 (X) QALI WARMA () CUNA MÁS () FONCODES () CONTIGO () PAIS ()			2.FECHA de REGISTRO: 10 / 10 / 2022 /		
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)					
3. Apellidos Nombres:		SINARAHUA LEONARDO JORGE		4. Documento-DNI: 05788764	
5. Sexo (Género):		Masculino (X) Femenino ()		6. Fecha-Nacimiento:	
7. Es Usuario(a)?:		SI () Fecha Afiliación ____/____/____ NO (X)		8. Tiempo Residencia: () MESES	
9. Correo Electrónico:		-----		10. Telef. Personal: -----	
11. Institución/Cargo:		-----		12. Telf. Institucional: -----	
13. Departamento:		LORETO		14. Provincia: M RAMÓN CASTILLA	
15. Distrito:		RAMÓN CASTILLA		16. CCPP/Dirección: CABALLO COCHA	
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:				17.FECHA OCURRENCIA: 10 / 10 / 2022 /	
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:					
18. Departamento:		LORETO		19. Provincia: M RAMÓN CASTILLA	
20. Distrito:		RAMÓN CASTILLA		21. CCPP/Dirección: CABALLO COCHA	
B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: El Informante debe precisar bien lo siguiente:					
22. LOS HECHOS OCURRIDOS. CUÁNTOS Y QUIÉNES SON LOS AFECTADOS (cuando son más de 3 adjuntar listado con: Apellidos, Nombres, DNI, Edad y Observaciones). QUIÉNES SON LOS PRESUNTOS o POSIBLES RESPONSABLES QUE MOTIVARON EL CASO. QUÉ 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? Yo, Jorge Eliezer Sinarahua Leonardo, Como Presidente del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, llamé para presentar este reclamo, el Programa PENSIÓN 65, inició el día 10 de octubre 2022 el Operativo de pago en agencia, los usuarios comenzaron a hacer la cola a las 05:30 a.m. en la vereda del banco de la nación, estuvieron todo aglomerados, cuando el sol comenzó a quemar fuerte, no tenían una carpa para protegerse, no había sillas para descansar, no había un orden, al sentir el cansancio se sentaron en el suelo, no había ningún promotor del programa para que los pueda acompañar, no había ninguna otra persona, ninguna autoridad que pudiera ofrecerles mejores condiciones en la cola, así estuvieron solos. Esta situación es indignante, se deja percibir que no existe ninguna coordinación que el programa pueda haber realizado en días previos al pago, es en este momento en que el usuario Adán Soria Olortegui, con DNI 05807734, se dirigió a mi persona para reclamar esta mala Atención por parte del Programa.					
23.TIPO d ATENCIÓN:		Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo (X) Queja () Denuncia ()		24.TOTAL FOLIOS:	
25.Dctos. ADJUNTOS:		Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacmto () Copia DNI () DJ () Otros ()			
26.OBSERVACIONES:					
NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR (MIEMBRO DEL COMITÉ LOCAL)			NOMBRE Y FIRMA Y/O HUELLA DIGITAL DEL USUARIO(A) Ó INFORMANTE/SOLICITANTE PRINCIPAL		
----- NOMBRES APELLIDOS: JORGE ELIEZER SINARAHUA LEONARDO DNI: 05788764 CARGO: PRESIDENTE			----- NOMBRES APELLIDOS: ADÁN SORIA OLORTEGUI DNI: 05807734 CARGO: _____		

Anexo 2

CORREO - DIFUSIÓN – FECHA INICIO DE PAGO EN AGENCIA

Relación Bimestral de Usuarios periodo Setiembre-Octubre 2022 - CTVC

Carlos Alberto Sam Chau
para mí, Jut, Padron, Walter

Señor (a)
Elva Rosa Carmona De Chu
Responsable Regional
Comité de Vigilancia y Transparencia Ciudadana
Presente:-

De mi consideración:

Me es grato saludarlo en nombre del Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65" y, comunicarle que se ha generado el Padrón de la Relación Bimestral de Usuarios periodo Setiembre-Octubre 2022, por lo que se hace llegar:

Fecha de Inicio de Pagos por agencias del Banco de la Nación Lunes 10 de Octubre

Padrón de Usuarios la Subvención Económica del Programa Pensión 65 del periodo Setiembre-Octubre 2022

En tal sentido, agradeceremos las acciones de difusión / publicación que pueda realizar para favorecer el acceso a la información de los usuarios - y personas con interés - del Programa "Pensión 65" en el distrito.

Finalmente, comunicarle que el SISFOH ha informado que hay usuarios que deben ACTUALIZAR su Clasificación Socioeconómica debido a que esta por vencer su "Periodo de Vigencia" en los próximos 06 meses, para lo cual se añadió el campo "Comentario", el siguiente texto:

***** URGENTE, ACTUALIZAR CLASIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA PORQUE PODRÍA SER SUSPENDIDO DEL PADRÓN *****

Se debe orientar al usuario o un miembro de su hogar para que se acerque a la Unidad Local de Empadronamiento (ULE) de la Municipalidad de su distrito para que solicite ACTUALIZAR su Clasificación Socioeconómica.

Al adulto mayor o miembro de su hogar se le debe informar que al momento de acercarse a la ULE, deberá asegurarse de contar con:

1. Número de DNI;
2. Número de DNI de TODOS los miembros de su familia que viven con usted,
3. Si su hogar tiene servicio de luz y/o agua, debe proporcionar el número de suministro (llevar su recibo de agua y/o luz).

Adicionalmente, recordar a los usuarios que presenten dificultades físicas para desplazarse hacia las agencias del Banco de la Nación que, de acuerdo a las normas del Banco de la Nación, pueden otorgar por el Procedimiento de Cobro por Tercero Autorizado, para lo cual debe coordinar con el Promotor del Programa Pensión 65 de su zona. De esta manera, otra persona podrá cobrar en su nombre.

ANEXO 3

Adán Soria Olortegui, Usuario Pensión 65 -
haciendo la cola en agencia del banco de la nación – Fecha: 10/10/2022

