

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LIMA PROVINCIAS**

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 18 de julio de 2023

OFICIO N° 0206-2023-CTVC/LIMA PROVINCIAS

Señor:

JOSÉ ADALBERTO LATORRE GÁLVEZ

Jefe de la Unidad Territorial Lima

Programa Pensión 65

Presente. -

Asunto : Se ALERTA nueve (09) 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 realizada por los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente los siguientes CASOS¹:

- CASO N° 0107-2022-CTVC/LIP
- CASO N° 0108-2022-CTVC/LIP
- CASO N° 0109-2022-CTVC/LIP
- CASO N° 0110-2022-CTVC/LIP
- CASO N° 0111-2022-CTVC/LIP
- CASO N° 0112-2022-CTVC/LIP
- CASO N° 0113-2022-CTVC/LIP
- CASO N° 0114-2022-CTVC/LIP
- CASO N° 0115-2022-CTVC/LIP

Finalmente me permito sugerir que se realice la verificación de cada Punto Crítico de estos CASOS y, concluido su procedimiento, le solicito tenga a bien comunicar el resultado y la solución de estos.

A la espera de su pronta atención, quedo de Usted

Atentamente,



Vladimir I. GONZALES PACHECO
Responsable Regional Lima Provincias
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Se adjunta (40 folios)

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. de Lima Provincias: 984996604 Telf. Nacional: 984056206	CASO	N° 0107-2023-CTVC/LIP
--	------	-----------------------

PROGRAMA SOCIAL:	PENSION 65	1. FECHA DE REGISTRO:	21/06/2023
-------------------------	------------	------------------------------	------------

I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:

2. APELLIDOS NOMBRES:	YUPANQUI ALLCA FRANCO SERGEI	3. NÚMERO-DNI:	71037583
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	5. CARGO:	RESPONSABLE DE CAMPO

II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:

6. FECHA DE OCURRENCIA:		21/06/2023	
7. DEPARTAMENTO:	LIMA	8. PROVINCIA:	OYÓN
9. DISTRITO:	PACHANGARA	10. CCPP/DIRECCIÓN:	AV. VICTOR LARCO HERRERA 281
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	SERVICIO DE PAGADURIA	12. ¿DONDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?	PACHANGARA-0322
13. CANTIDAD DE AFECTADOS	605	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS	6

III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):

Durante las acciones de vigilancia presencial al Proceso de Servicio de entrega de subvención por parte del Responsable de Campo, integrante del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, se realiza la veeduría al punto pago de la agencia bancaria del Banco de la Nación del distrito de Pachangara, donde se aplica la ficha N° V-110-2023-LIP-P, identificándose los siguientes puntos críticos:

- 1. NO SE PUBLICA/DIFUNDE EL PADRÓN DE USUARIOS ABONADOS.**
 Durante la observación del proceso de pagaduría en la agencia bancaria y Municipalidad de Pachangara se observa que no se difunde el padrón de usuarios abonados.
- 2. NO SE PUBLICA/DIFUNDE EL PADRON DE USUARIOS SUSPENDIDOS/DESAFILIADOS.**
 En el punto de pago y Municipalidad de Pachangara no se encuentra publicado el padrón de usuarios suspendidos/desafiliados.
- 3. NO SE BRINDA SEGURIDAD A USUARIOS DURANTE EL DÍA DE PAGO.**
 En el punto de pago no se observa presencia de policías, militares, ni serenos para resguardar la seguridad de las y los usuarios, a pesar de haber una comisaría frente a la agencia bancaria.
- 4. AGENCIA BANCARIA/ETV/PIAS NO TIENE RAMPAS CON BARANDAS PARA QUE PUEDAN MOVILIZARSE LOS ADULTOS MAYORES ENFERMOS/DISCAPACIDAD.**
 La agencia bancaria carece de rampas con barandas para un accesible acceso de los adultos mayores.
- 5. PUNTO DE PAGO NO ESTÁ IMPLEMENTADO PARA PROTEGER AL USUARIO(A) DEL SOL Y/O LLUVIA.**
 La agencia bancaria no ha implementado un espacio adecuado para proteger al usuario del Sol y/o lluvia. Esta situación contraviene lo establecido en el componente 3 de la guía de procesos para las unidades territoriales del Programa Pensión 65 “Son funciones del promotor y coordinador, la Coordinación con cada Gobierno Local para que provean de facilidades logísticas en el punto de pago (sillas, toldos, etc.). Además, según la RM_273_2017MIDIS art. 29 inciso f, se señala la función de “Articular, coordinar e implementar las acciones necesarias con entidades públicas del nivel regional y local, entidades privadas y otros actores involucrados, localizados en su jurisdicción, y que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos y metas del Programa Nacional”.
- 6. NO SE BRINDA INTERVENCIONES COMPLEMENTARIAS PARA USUARIOS.**
 En el punto de pago no se desarrollan intervenciones complementarias para usuarios. Esta situación contraviene a lo estipulado en el inciso a, numeral 6.2, RDE 012-2023-PENSIÓN65-DE, donde indica que “Las Unidades Territoriales implementarán intervenciones, complementarias a la subvención económica, de gestión articulada intersectorial, intergubernamental e interinstitucional, en base a los enfoques de derechos humanos, igualdad

de género, interculturalidad, curso de vida, intergeneracional, discapacidad, territorialidad e interseccionalidad, contribuyendo al incremento del bienestar de las personas adultas mayores en situación de pobreza extrema, a fin de que las personas adultas mayores de 65 años a más, usuarias de Pensión 65 puedan contar con las condiciones necesarias para tomar decisiones en forma autónoma e independiente, y en caso de padecer de alguna situación de fragilidad o dependencia severa puedan vivir con dignidad.”

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el marco de la realización de las acciones para el cumplimiento adecuado del proceso Servicio de Entrega de Subvención que se brinda a los usuarios del Programa Pensión 65, y en observancia a los lineamientos técnicos, se sugiere lo siguiente:

- Publicación oportuna de padrones de usuarios abonados, suspendidos y desafiliados, cronogramas de pago en Agencias Bancarias, Municipalidades u otras entidades de mayor afluencia de personas y otras modalidades virtuales (Facebook, WhatsApp, radios locales, etc.)
- Implementar acciones de coordinación intersectorial: Gobierno Local, establecimientos de salud, entidades financieras y Policía Nacional en mejora de la atención complementaria, espacio de espera y seguridad a los usuarios.
- Capacitación a personal de Pensión 65 que acuden de Municipalidades de distritos donde acuden usuarios al punto de pago.

Se solicita se pueda verificar el caso e informar las acciones implementadas destinadas a la solución de los hechos alertados en el presente caso.

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

1. Copia Ficha de Vigilancia N° V-110-2023-LIP-P (2 folios).



V. GONZALEZ I. GONZALES PACHECO
Responsable Regional Lima Provincias
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

1. Copia de Ficha de vigilancia

COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA SEDE REGIONAL LIMA PROVINCIAS VIGILANCIA AL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSION 65			
Teléfono Regional:		FICHA DE VIGILANCIA	
Teléfono Nacional:		PUNTO DE PAGO - AGENCIA BANCARIA/ETV/PIAS	CODIGO Nº V-110-2013-WF-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 realizará 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)
	(a)	Vigilancia Presencial	(b)
		FICHA se aplica FUERA DE CAMPAÑA	
		Vigilancia NO Presencial	
1	FECHA INICIAL de la Vigilancia:	21 / 06 / 2013 /	2 HORA INICIAL de la Vigilancia: 8:30
I. DATOS GENERALES: Ubicación e Identificación del PUNTO DE PAGO			
3	CÓDIGO de Punto de Pago:	0322	4 NOMBRE de Punto de Pago: CALLE 10
5	DEPARTAMENTO:	LIMA	6 PROVINCIA: CAYMA
7	DISTRITO:	PERUANGOSIA	8 CCPD Dirección: AGENCIA BANCARIA/ETV/PIAS
9	Número de DISTRITOS PROGRAMADOS:	5	10 NÚMERO DE USUARIOS programados: 205
11	IDIOMA que predomina en la zona:	→ a) Español (X) b) Quechua () c) Aymara () d) Asháninka () e) Anejún () f) Otros () Señalar cuál es: _____	
12	PERIODO de PAGO que se vigila:	→ Ene-Feb () Mar-Abr () May-Jun (X) Jul-Ago () Sep-Oct () Nov-Dic ()	
13	LUGAR donde se hace la veeduría:	→ a) Agencia Bancaria (X) b) Empresa de Transportación de Vehículos () c) PIAS ()	
II. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE DE APOYO:			
14	¿Quién es el informante?	(a) Usuario del programa (b) Autoridad Local (c) Otros: <i>Usuario del programa</i>	
15	N° DNI del informante:	47 28 9077	16 Apellidos y nombres del informante: <i>WALTER MONTAÑA FLORENTIN</i>
17	Teléfono/celular del informante:	99 979306478	18 Correo Electrónico del informante: <i>Walter.montana@nec@gmail.com</i>
III. PROGRAMACIÓN Y DIFUSIÓN-CONVOCATORIA-DEL OPERATIVO DE PAGO: Verificar en frente 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: →			

COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA SEDE REGIONAL LIMA PROVINCIAS VIGILANCIA AL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSION 65			
20	Se REALIZA el Operativo de Pago en la hora programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la hora programada →	SI	NO
20.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →			
21	Se publicó/Difundió el CRONOGRAMA DE PAGOS?	SI	NO
22	Se publicó/Difundió el PADRÓN DE ABONADOS?	SI	NO
23	Se publicó/Difundió el PADRÓN DE USUARIOS SUSPENDIDOS/DESAFILIADOS?	SI	NO
23.1	El Padrón de USUARIOS SUSPENDIDOS explica claramente los MOTIVOS de la suspensión/desafiliación?	SI	NO
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
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
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: Verificar en el punto de pago (Agencia Bancaria/PIAS/ETV)			
26	En la Agencia Bancaria, PIAS o ETV se brinda ATENCIÓN PREFERENCIAL a usuarios en silla de ruedas o ancianos?	SI	NO
27	Usuarios(as) que CAMINAN CON DIFICULTAD Y/O USAN SILLA DE RUEDAS están acompañados por otra persona que los ayuda?	SI	NO
28	La Agencia Bancaria, PIAS, o ETV tiene RAMPAS CON BARANDAS para que se movilizan adultos mayores enfermos o con discapacidad?	SI	NO
29	¿Algún USUARIO SUSPENDIDO/DESAFILIADO ASISTIÓ al punto de pago para RETIRAR SU SUBVENCIÓN?	SI	NO
Si la respuesta es "SI", señale cuántos 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
Si la respuesta es "SI", señale cuántos 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
32	En este operativo de pago ¿hay TERCERAS PERSONAS AUTORIZADAS con Resolución Directoral en PADRÓN DE ABONADOS, pero NO LE PAGARON?	SI	NO
Si la respuesta es "SI", señale cuántos 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 LIMA PROVINCIAS VIGILANCIA AL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 65				
33	En este operativo de pago ¿hay USUARIOS que estén en PADRÓN DE ABONADOS, pero NO LE PAGARON?	SI	NO NV	
Si la respuesta es "SI", señale cuáles son en la LISTA 02 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 cuáles 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?	2	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 BOLETÁ 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 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 redocialidad "cobre por terreno autorizado"	(d)	Orientación gratuita de cataratas	
(e)	Vacunación contra influenza, COVID 19, Neumococo	(f)	Promoción de emprendimientos productivos	
(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? → Adjuntar las FICHAS de ATENCIÓN que fueron llenadas				
VI. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO				
44	TRANSPARENCIA	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

COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA SEDE REGIONAL LIMA PROVINCIAS 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/trámites de algún candidato a cambio de brindar beneficios en el Programa?	SI	NO
46 OBSERVACIONES O DIFICULTADES: No hay - Ver sobre la operatividad de los usuarios.				
47 SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES:				
48 ¿Algún miembro del equipo técnico lo ACOMPAÑÓ PRESENCIALMENTE O TELEFÓNICAMENTE a Usted durante la veeduría? SI NO				
48.1 Si la respuesta es SI, registre los Apellidos y Nombres del miembro del equipo técnico que lo acompañó: →				
49	FECHA FINAL de Veeduría/Vigilancia:	21 / 06 / 2023	50 HORA FINAL de Veeduría/Vigilancia: 0:58	
NOMBRE FIRMA y SELLO DEL VEEDOR (Miembro del Comité Local o Miembro del Equipo Técnico-CTVC)		NOMBRE, FIRMA y SELLO de "B" del SUPERVISOR (Representante Regional del Equipo Técnico del CTVC que realiza la constatación de la Ficha de Veeduría y de el "B")		
FIRMA		FIRMA		
NOMBRES APELLIDOS: Fermin Nolasco Alca		NOMBRES APELLIDOS: FREDY ANTONIO VENTURA SANTISTEBAN		
DNI: 71038583		DNI: 47288347		
CARGO: Responsable de campo		CARGO: Jefe de Equipo de Seguridad del banco		
DISTRITO:		TELEFONO: 995 06496		
TELEFONO: 984041196		CORREO ELECTRÓNICO: nicolascastillo@equilibrio.com		
CORREO ELECTRÓNICO: luispedraza@equilibrio.com				