

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL PUNO**

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

Puno, 11 de agosto de 2023

OFICIO N° 0097-2023-CTVC/PUNO

Señora
Janneth Capacoila Grimaldos
Jefa de la Unidad Territorial
Programa Nacional de Asistencia Solidaria, PENSIÓN 65

Presente. -

Asunto : Se ALERTA cuatro (04) 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 los siguientes CASOS¹:

- CASO N° 0108-2023-CTVC/PUN
- CASO N° 0109-2023-CTVC/PUN
- CASO N° 0110-2023-CTVC/PUN
- CASO N° 0111-2023-CTVC/PUN

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

A la espera de su pronta atención, quedo de Usted

Atentamente,


Maribel Vanesa Espillico Chagua
Responsable de Campo



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

Teléfono de Puno: 942160434
Teléfono Nacional: 945095602

CASO

N° 0111-2023-CTVC/PUN

PROGRAMA SOCIAL:	PENSIÓN 65	1. FECHA DE REGISTRO:	28/06/2023
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:			
2. APELLIDOS NOMBRES:	ESPILLICO CHAGUA MARIBEL VANESA	3. NÚMERO-DNI:	70098334
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	5. CARGO:	RESPONSABLE DE CAMPO
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO		6. FECHA DE OCURRENCIA:	28/06/2023
7. DEPARTAMENTO:	PUNO	8. PROVINCIA:	AZANGARO
9. DISTRITO:	AZANGARO	10. CCPP/DIRECCIÓN:	JR. AZANGARO N° 376
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	SERVICIO DE PAGADURIA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VIGILANCIA/ ATENCIÓN?	AZANGARO-0713
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	200	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	4
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):			

En el marco de la campaña de veeduría/vigilancia al servicio de entrega de subvenciones económicas del Programa Pensión 65, modalidad agencia bancaria en el punto de pago Azangaro, se evidenció los siguientes puntos críticos:

- 1. NO SE PUBLICA/DIFUNDE EL PADRON DE USUARIOS SUSPENDIDOS/ DESAFILIADOS.** En la vigilancia realizada el 26/06/2023, correspondiente al periodo III 2023 (mayo-junio) en la agencia del Banco de la Nación de Azángaro se observó que en el punto de pago, y Municipalidad no se encontró publicado el padrón de usuarios suspendidos/desafiliados.
- 2. NO SE BRINDA SEGURIDAD A LOS USUARIOS DURANTE EL DIA DE PAGO.** Durante la vigilancia se observó que en el punto de pago no había presencia de policías, militares, ni serenos para resguardar la seguridad de los usuarios.
- 3. PUNTO DE PAGO NO ESTA IMPLEMENTADO PARA PROTEGER AL USUARIO(A) DEL SOL Y/O LLUVIA.** Así mismo se observó que al exterior de la agencia bancaria donde habitualmente se realiza la cola de espera, no se implementó con sillas con toldos o carpas que faciliten el descanso y protección de inclemencias del clima para los usuarios del programa. Los adultos mayores que hacían su cola, por el cansancio se sentaron en la vereda y otros se mantenían en pie durante el desarrollo del cobro.
- 4. PAGADOR DE AGENCIA BANCARIA/PIAS/ETV NO USA EL IDIOMA PREDOMINANTE DE LA ZONA.** Durante la vigilancia se pudo observar que los pagadores de la Agencia Bancaria solo utilizan el idioma español para comunicarse siendo el idioma predominante de los usuarios el quechua lo cual hace difícil la comunicación para absolver dudas y/o consultas de los usuarios.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- 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.
- Sugerimos al programa garantizar el cumplimiento de la RESOLUCION DIRECCION EJECUTIVA N° D000103-2023-PENSION65-DE, DIRECTIVA DE GESTIÓN DE LA

ENTREGA DE LA SUBVENCIÓN ECONÓMICA, en el numeral 4.17. Gobierno Local: Se encarga de brindar información sobre los requisitos para acceder al Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65" (...) Asimismo, se encarga de publicar y difundir la Relación Bimestral de Usuarios, la Relación Bimestral de Suspendidos y Desafiliados en sus locales.

- El programa debe coordinar mediante los operadores de campo con el gobierno local, afín de que se pueda garantizar la presencia de policías, militares y/o serenos en el punto de pago del Banco de la Nación para resguardar la seguridad de los usuarios.
- Se debe coordinar con la Agencia Bancaria para que se asigne personal que entienda y practique el idioma predominante de la zona para asegurar la atención y comunicación de calidad con los usuarios y de esta manera asegurar el cumplimiento de la Política Nacional para la transversalización del enfoque intercultural.
- Verificar el caso alertado y concluido su procedimiento nos comunique las acciones correctivas implementadas destinadas a la solución del hecho.

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

1. Ficha de Vigilancia: V-236-2023-PUN-P (04 folios)


Maribel Vanesa Espillico Chagua
Responsable de Campo



COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

SEDE REGIONAL PUNO

VIGILANCIA AL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 65

20	Se REALIZA el Operativo de Pago en la hora programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la hora programada →	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	NA
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 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 ()			
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	NA
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 PUNO
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			
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?	03		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 ECONOMICA?	SI	NO	NV
39	En este operativo de pago se DESARROLLA alguna INTERVENCIÓN COMPLEMENTARIA para usuarios del programa?	SI	NO	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 marcado 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? → 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

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

SEDE REGIONAL PUNO

VIGILANCIA AL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 65

45	NEUTRALIDAD (Imparcialidad)	45.1	¿Algun 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	¿Algun operador del programa Pensión 65 y/o servidor público pidió apoyar/incluir a favor de algún candidato a cambio de brindar beneficios en el Programa?	SI	NO	NV
		45.3	¿Algun operador del programa Pensión 65 y/o servidor público pidió asistir a reunión/miñin de algún candidato a cambio de brindar beneficios en el Programa?	SI	NO	NV

46 OBSERVACIONES O DIFICULTADES

Usuarios presentan dificultades respecto a la huella digital, ya que no se reconoce y personal del banco no brinda solución

47 SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

El personal del programa debe de priorizar en abordar los problemas en el idioma quechua.

48 ¿Algun 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: →

49	FECHA FINAL de Veeduría/Vigilancia:	28 / 06 / 2023	50	HORA FINAL de Veeduría/Vigilancia:	13 : 00
----	-------------------------------------	----------------	----	------------------------------------	---------

NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL VEEDOR

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

FIRMA

NOMBRES APELLIDOS: Vargas Espillo Chagas

DNI: 70098334

CARGO: P.C.

DISTRITO: Puno

TELÉFONO: 942153945

CORREO ELECTRÓNICO: puno.2ctvcperu@gmail.com

NOMBRE, FIRMA Y SELLO de VºBº del SUPERVISOR

(Responsable Regional del Equipo Técnico del CTVC que revise la consistencia de la Ficha de Veeduría y da el VºBº)

FIRMA

NOMBRES APELLIDOS: Vargas Espillo Chagas

DNI: 70098334

CARGO: P.C.

TELÉFONO: 942153945

CORREO ELECTRÓNICO: puno.2ctvcperu@gmail.com