

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LIMA METROPOLITANA Y CALLAO

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

Surquillo, 09 de agosto de 2023

OFICIO N° 0087-2023-CTVC/LIMA Y CALLAO

Señor

JOSÉ ADALBERTO LATORRE GÁLVEZ

Jefe de la Unidad Territorial Lima

Programa Nacional de Asistencia Solidaria PENSIÓN 65

Presente. -

Asunto : Se ALERTAN siete (07) 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 el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto el siguiente CASO¹, que remitimos a usted para su atención:

- CASO N° 0116-2023-CTVC/LIC
- CASO N° 0117-2023-CTVC/LIC
- CASO N° 0118-2023-CTVC/LIC
- CASO N° 0119-2023-CTVC/LIC
- CASO N° 0120-2023-CTVC/LIC
- CASO N° 0121-2023-CTVC/LIC
- CASO N° 0122-2023-CTVC/LIC

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,



STALIN J. PORTAL CABANILLAS
Responsable Regional Lima Metropolitana y Callao
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

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 y Callao: 994432613
Telf. Nacional: 984056206

CASO

N° 0118-2023-CTVC/LIC

PROGRAMA SOCIAL:	PENSION 65	1. FECHA DE REGISTRO:	19/06/2023
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:			
2. APELLIDOS NOMBRES:	LLALLE PERALDO JUAN ALBERTO	3. NÚMERO-DNI:	08605754
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA DE CHORRILLOS	5. CARGO:	PRESIDENTE
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:		6. FECHA DE OCURRENCIA:	19/06/2023
7. DEPARTAMENTO:	LIMA	8. PROVINCIA:	LIMA
9. DISTRITO:	CHORRILLOS	10. CCPP/DIRECCIÓN:	AV. ALEJANDRO IGLESIAS N° 496
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	SERVICIO DE PAGADURÍA	12. ¿DONDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?	CHORRILLOS-0014
13. CANTIDAD DE AFECTADOS	600	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS	5
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):			

Durante las acciones de vigilancia no presencial al Proceso de Servicio de entrega de subvención del Programa Pensión 65, el presidente y vicepresidente del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana de Chorrillos, Sres. Juan Alberto Lalle Peraldo y Magdiel Félix Campusano Lorenzo, realizaron la veeduría al punto de pago en la Agencia del Banco de la Nación de Chorrillos, y aplicó la ficha N° **V-157-2023-LIC-P**, en la cual se identificó los siguientes puntos críticos:

- 1. NO SE PUBLICA/DIFUNDE EL PADRON DE USUARIOS ABONADOS.** Los miembros del Comité durante la vigilancia no habrían visualizado la publicación de padrón de usuarios abonados en los alrededores de la agencia bancaria, ni en el Palacio Municipal de Chorrillos, ni en la Casa del Adulto Mayor de la calle San Agustín del distrito, lugares a donde acudieron y que son los habituales donde los usuarios asisten para informarse.
- 2. NO SE PUBLICA/DIFUNDE EL PADRON DE USUARIOS SUSPENDIDOS/DESAFILIADOS.** Los miembros del Comité durante la vigilancia no habrían visualizado la publicación de padrón de usuarios suspendidos y desafiliados, tanto en los alrededores de la agencia bancaria, ni en el Palacio Municipal de Chorrillos, ni en la Casa del Adulto Mayor de la calle San Agustín del distrito, lugares a donde acudieron y que son los habituales donde los usuarios acuden para informarse.
- 3. NO SE BRINDA SEGURIDAD A USUARIOS DURANTE EL DIA DE PAGO.** Durante la vigilancia en el punto de pago no se observó presencia de policías, militares, ni serenos para resguardar la seguridad de las y los usuarios, estando en una avenida bastante concurrida.
- 4. AUSENCIA DE PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSION 65 DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO.** Durante la vigilancia en el punto de pago de 10 a 12 horas del lunes 19 de junio de 2023, los miembros del comité no habrían observado la presencia del promotor o de algún otro personal del programa Pensión 65 que se encargue de orientar, verificar cumplimiento de horarios, la calidad de atención, o dar solución de problemas que se puedan presentar durante el operativo de pago.

5. **PUNTO DE PAGO NO ESTA IMPLEMENTADO PARA PROTEGER AL USUARIO(A) DEL SOL Y/O LLUVIA.** Durante la vigilancia en el punto de pago los miembros del Comité no habrían visualizado la implementación de toldos, sillas o carpas en el punto de pago; el cual indicó que no ha observado estos elementos para proteger a los usuarios frente situaciones climatológicas adversas y para que no esperen parados en la cola.

Esta situación podría no estar acorde con 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.), de acuerdo a la **RM 273 2017MIDIS art. 29 inciso f** “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”. Y, en observancia al **Reglamento de la Ley 30490 Ley de la Persona Adulta Mayor**, que en su artículo 8 establece que es deber del Estado en todos sus niveles de gobierno garantizar la promoción, protección y el ejercicio efectivo de los derechos de las personas adultas mayores, para lo cual: “c. Realiza mejoras y adecuaciones necesarias en los entornos, productos, bienes y servicios con las condiciones mínimas de accesibilidad universal, tomando en cuenta las necesidades específicas de mujeres y hombres adultos mayores en su diversidad, considerando los aspectos étnico-culturales y la situación de discapacidad, acciones que se desarrollan de manera progresiva y permanente.”

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 y directivas del programa, se sugiere lo siguiente:

- Verificar el caso a la brevedad e informar las acciones implementadas y destinadas a la solución de los puntos críticos alertados, a fin de garantizar el cumplimiento de los Principios y estándares ofrecidos por el Programa Pensión 65.
- Realizar las gestiones necesarias para la publicación oportuna de padrones de usuarios abonados, suspendidos y desafiliados, en espacios de mayor afluencia de personas y acceso a usuarios del programa.
- Ampliar la presencia de personal del Programa Pensión 65 en los puntos de pago durante los operativos de pago.
- Realizar un mayor esfuerzo en la gestión, coordinación y articulación con las entidades vinculadas a la protección de los derechos del adulto mayor, a fin que se garantice las condiciones adecuadas para la atención al usuario de Pensión 65 en las agencias bancarias durante los operativos de pago.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: 05)

1. Copia Ficha de Veeduría N° V-157-2023-LIC-P (04 folios)
2. Anexo Fotográfico (01 folio)



STALIN J. PORTAL CABANILLAS
Responsable Regional Lima Metropolitana y Callao
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

SEDE REGIONAL LIMA METROPOLITANA Y CALLAO

VIGILANCIA AL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 65

Teléfono Regional:	994432613	FICHA DE VIGILANCIA	CODIGO N° <u>V-152-2023-LIC-P</u>
Teléfono Nacional:	984056206	PUNTO DE PAGO - AGENCIA BANCARIA/ETV/PIAS	

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 resaltará de amarillo la opción que corresponda.

En toda la Ficha tomar en cuenta esta LEYENDA: →

NV=No verificó

NA=No aplica

☒	FICHA se aplica DENTRO DE CAMPAÑA	(b)	FICHA se aplica FUERA DE CAMPAÑA		
☒	Vigilancia Presencial	(b)	Vigilancia NO Presencial		
1	FECHA INICIAL de la Vigilancia:	19/06/23	2	HORA INICIAL de la Vigilancia:	10:00

I. DATOS GENERALES: Ubicación e Identificación del PUNTO DE PAGO

3	CÓDIGO de Punto de Pago:	0014	4	NOMBRE de Punto de Pago:	CHORRILLOS
5	DEPARTAMENTO:	LIMA	6	PROVINCIA:	LIMA
7	DISTRITO:	CHORRILLOS	8	CCPP/Dirección	Av. Alejandro Solares 496
9	Número de DISTRITOS PROGRAMADOS:	3	10	NÚMERO DE USUARIOS programados:	600
11	IDIOMA que predomina en la zona:	a) Español (☒) b) Quechua () c) Aymara () d) Ashaninka () e) Awajún () f) Otros () Señalar cuál es _____			
12	PERIODO de PAGO que se vigila:	Ene-Feb () Mar-Abr () May-Jun (☒) Jul-Ago () Set-Oct () Nov-Dic ()			
13	LUGAR donde se hace la veeduría:	a) Agencia Bancaria (☒) b) Empresa de Transportadora de Valores () c) PIAS ()			

II. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE DE APOYO:

14	¿Quién es el informante?	(a) Usuario del programa (b) Autoridad Local (c) Otros:		
15	N° DNI del Informante:	16	Apellidos y nombres del Informante:	
17	Teléfono/celular del Informante:	18	Correo Electrónico del Informante:	

III. PROGRAMACIÓN Y DIFUSIÓN-CONVOCATORIA-DEL OPERATIVO DE PAGO: Verificar en frontis 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: →

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

SEDE REGIONAL LIMA METROPOLITANA Y CALLAO

VIGILANCIA AL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 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	NA
	23.1 El Padrón de USUARIOS SUSPENDIDOS explica claramente los MOTIVOS de la suspensión/desafiliación?	SI	NO	NV	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: <i>Verificar en el punto de pago (Agencia Bancaria/PIAS/ETV)</i>					
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	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:					

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

SEDE REGIONAL LIMA METROPOLITANA Y CALLAO

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?						NV	
36	El ambiente de la AGENCIA BANCARIA O AMBIENTE DONDE PAGA LA ETV es AMPLIO Y ESTÁ VENTILADO?			SI	NO	NV	4	
37	El punto de pago esta 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 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 INTERVENCIONES: → (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-RESPETUOSA 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 LIMA METROPOLITANA Y CALLAO
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	NV	
		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	SI	NO	NV	
		45.3	¿Algún operador del programa Pensión 65 y/o servidor público pidió asistir a reunión/mitin de algún candidato a cambio de brindar beneficios en	SI	NO	NV	
46 OBSERVACIONES O DIFICULTADES							
No se vio presencia de policías o serenos en la agencia bancaria. Durante la vige la hubo cola de usuarios y reatenda en pocas ventanillas a los usuarios no se daba preferencia, solo en la ventanilla de adulto mayor.							
47 SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES							
Ampliar ventanillas para usuarios. Publicar los padrones de usuarios en el local municipal.							
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 le acompañó: →							
49 FECHA FINAL de Veeduría/Vigilancia:		19 / 7 / 22			50 HORA FINAL de Veeduría/Vigilancia:		
NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR (Miembro del Comité Local o Miembro del Equipo Técnico-CTVC)		Equipo Técnico CTVC		NOMBRE, FIRMA y SELLO de VºBº del SUPERVISOR (Responsable Regional del Equipo Técnico del CTVC que revisa la consistencia de la Ficha de Veeduría y da el VºBº)			
 FIRMA		 Lilian Lina Ochoa Abogada Responsable de campo 984062517		 FIRMA			
NOMBRES APELLIDOS: Calle Pedro Juan				NOMBRES APELLIDOS: MARCELO CAPURUN LARREA			
DNI: 08605754				DNI: 07023858			
CARGO: Presidente				CARGO: Vice Presidente			
DISTRITO: CAJAMARCA				TELEFONO: 935879873			
TELEFONO: 965305501							

ANEXO FOTOGRAFICO

