

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA**  
**UNIDAD TERRITORIAL JUNIN**  
*“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”*

Huancayo, 07 julio del 2023.

**OFICIO N° 0150-2023-CTVC/JUNÍN**

Señor(a)  
**ING. SULLA ERIKA BLAS RIVERA**  
Jefa de la Unidad Territorial – Junín.  
Programa Nacional Pensión 65.

Junín.-

**Asunto: Se ALERTA Seis (06) CASO(S).**

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)<sup>1</sup>:

- CASO N° 137-2023-CTVC/JUN.
- CASO N° 138-2023-CTVC/JUN.
- CASO N° 139-2023-CTVC/JUN.
- CASO N° 140-2023-CTVC/JUN.
- CASO N° 141-2023-CTVC/JUN.
- CASO N° 142-2023-CTVC/JUN.

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de los casos y, concluido su procedimiento, le solicito sirva comunicar el resultado de la misma.

A la espera de su pronta atención, quedo de usted.

Atentamente,



**JESSICA ROJAS DOMINGUEZ**  
**RESONSABLE REGIONAL - CTVC**

<sup>1</sup> 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; precisando la condición de: FUNDADO o INFUNDADO.

2) Si el CASO es FUNDADO, es necesario precisar la acción correctiva inmediata implementada que da solución al CASO; o la medida correctiva mediata a implementar y el plazo previsto para la solución del CASO. Se debe adjuntar documentos que demuestran la acción correctiva.

3) Si el CASO es INFUNDADO, es necesario precisar las razones en las cuales se sustenta esta decisión, citando normas o documentos que así lo demuestran.

4) Si el CASO corresponde a dos o más puntos críticos y/o a dos o más personas, es necesario individualizar la condición y proceder a dar solución por cada uno de ellos, de acuerdo a los numerales 2 ó 3, según corresponda. De lo contrario, si quedara al menos uno de ellos sin solución, entonces se considera como CASO PARCIALMENTE RESUELTO.

El Comité publica en su página web todos los casos alertados al programa, así como las respuestas recibidas.

**Jr. San José 545-Ub. San Carlos- Huancayo.**  
**JunínCelular: 942161273; 942156617; 945075677**  
**Correo Electrónico: mesadepartes.ctvcperu@gmail.com / junin.rrctvcperu@gmail.com**  
**Página Web: <http://www.ctvcperu.org.pe>**

## COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono de Junín: 942161273 Teléfono Nacional: 984056206	CASO	N° 142-2023-CTVC/JUN
PROGRAMA SOCIAL:	<b>PENSION 65</b>	1. FECHA DE REGISTRO: 19/06/2023
<b>I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:</b>		
2. APELLIDOS NOMBRES:	<b>SANDI ENMA AQUINO ZAMBRANO</b>	3. NÚMERO-DNI: 71642724
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA-SAN PEDRO DE CHUNAN.	5. CARGO: VOCAL
<b>II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO</b>		6. FECHA DE OCURRENCIA: 19/06/2023
7. DEPARTAMENTO:	JUNÍN	8. PROVINCIA: JAUJA
9. DISTRITO:	JAUJA	10. CCPP/DIRECCIÓN: JR. BOLIVAR 833
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	SERVICIO DE PAGADURÍA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? APATA-AGENCIA 3-0382
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	200	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 01 Punto Crítico
<b>III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):</b>		

El 19/06/2023 durante las acciones de veeduría/vigilancia realizada por la Srita. Sandi Enma Aquino Zambrano, vocal del CLTV del distrito de San Pedro de Chunan, durante el operativo de pago a los usuarios del Programa Pensión 65, Se aplicó la Ficha de Vigilancia N° 169-2023 y se registró el siguiente punto crítico:

1. **NO SE BRINDA SEGURIDAD A USUARIOS DURANTE EL DIA DE PAGO.** Durante el operativo del pago del programa Pensión 65, realizado el día 19 de junio 2023, fecha programada según cronograma de pago, en la agencia del Banco de la Nación de la provincia de Jauja, se observó la ausencia de efectivos de la Policía Nacional del Perú y/o personal de serenazgo que resguarden la seguridad de los usuarios durante todo el operativo de pago. (Ver Anexo N°02)
  
2. **PUNTO DE PAGO NO ESTA IMPLEMENTADO PARA PROTEGER AL USUARIO(A) DEL SOL Y/O LLUVIA.** Así mismo, durante el operativo de pago, se observó que afueras del establecimiento de la agencia bancaria, no se habilito de carpas u otro objeto que protegiera del sol a los usuarios que realizaban su cola de espera para el cobro de sus pensiones. (Ver Anexo N°02)

<b>IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:</b>
---

- a) Sugerimos al programa garantizar el cumplimiento de la RDE N° 164-2020-MIDIS/P65-DE **“Protocolo de gestión de espacios para el cumplimiento de las medidas de bioseguridad en los puntos de pago de la subvención económica de los usuarios y usarias del programa nacional de asistencia solidaria “pensión 65”** el numeral 6.3.1 que a letras menciona...b) *en las afueras de la agencia los promotores de Pensión 65, con el apoyo de serenazgo, policía, ordenaran a las personas para que mantengan una fila de personas...*
  
- b) Sugerimos al programa garantizar el cumplimiento de la RDE N° 164-2020-MIDIS/P65-DE **“Protocolo de gestión de espacios para el cumplimiento de las medidas de bioseguridad en los puntos de pago de la subvención económica de los usuarios y usarias del programa nacional de asistencia solidaria “pensión 65”** el numeral 6.2 fase de Organización que a letras menciona ...“Los jefes de las unidades territoriales deberán coordinar con las siguientes instancias: a.-**Administradores de las agencias del Banco** – El tiempo promedio que tomara atender a cada usuario (considerar la lentitud de movimiento de los usuarios mayores de 65 años y las dificultades comunicacionales por sordera...), b.- **Las municipalidades, policía nacional y fuerzas militares**-La cantidad de serenos, policías y militares que apoyaran en cada agencia del Banco de la Nación y/o punto de pago.-c.-**Hospitales o establecimientos de salud más cercanos al punto de pago** -La

- disponibilidad de ambulancias y/o personal de salud que pueda atender alguna emergencia durante el pago. En tal sentido se sugiere al programa coordinar con el gobierno local, afin de que se pueda implementar carpas para la protección del sol o lluvias, durante los oper
- c) Se sugiere al programa en aras de la cogestión a reforzar la coordinación con el gobierno local para contribuir con personal que apoye en los traslados de sillas, para de esta forma el tiempo de espera de los usuarios/as no sea demasiado pesado.
  - d) Que el programa realice las indagaciones respectivas de cada punto crítico y se resuelvan en el debido plazo establecido según la ruta 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: (06))**

1. Copia de la Ficha de Vigilancia N° 169-2023-JUN-P (4 folios).
2. Tres (3) fotografías de las afueras de la agencia del banco de la nación del distrito de Apata (2 folio).

  
  
JESSICA ROJAS DOMINGUEZ  
RESPONSABLE REGIONAL - CTVC

**COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA**  
**SEDE REGIONAL JUNIN**  
**VIGILANCIA AL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 65**

Teléfono Regional:	945075677	<b>FICHA DE VIGILANCIA</b>	CODIGO N°V. 103-2023-JUN-P
Teléfono Nacional:	984 056 206	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

<input checked="" type="checkbox"/> (a) FICHA se aplica DENTRO DE CAMPAÑA	<input type="checkbox"/> (b) FICHA se aplica FUERA DE CAMPAÑA
<input checked="" type="checkbox"/> (a) Vigilancia Presencial	<input type="checkbox"/> (b) Vigilancia NO Presencial

1 FECHA INICIAL de la Vigilancia: <u>19 / 02 / 2023 /</u>	2 HORA INICIAL de la Vigilancia: <u>8 : 30 AM</u>
---	---

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

3 CÓDIGO de Punto de Pago: <u>0352</u>	4 NOMBRE de Punto de Pago: <u>Agencia Banca</u>
5 DEPARTAMENTO: <u>JUNIN</u>	6 PROVINCIA: <u>Jauja</u>
7 DISTRITO: <u>Jauja</u>	8 CCPP/Dirección: <u>San Blas</u>
9 Número de DISTRITOS PROGRAMADOS: <u>5</u>	10 NÚMERO DE USUARIOS programados: <u>200</u>
11 IDIOMA que predomina en la zona: → a) Español (X) 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 (X) Jul-Ago ( ) Set-Oct ( ) Nov-Dic ( )	
13 LUGAR donde se hace la veeduría: → a) Agencia Bancaria (X) 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: <u>19855270</u>	16 Apellidos y nombres del Informante: <u>Imo Cesar Alvarez</u>		
17 Teléfono/celular del Informante: <u>- 97554003</u>	18 Correo Electrónico del Informante: <u>97534003</u>		

**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? <i>Revisar el cronograma de pagos y confirmar la fecha programada</i> →→→→→→→→→→	<input checked="" type="checkbox"/> NO
---	--

19.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →

**COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA**  
**SEDE REGIONAL JUNIN**  
**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> →→→→→→→→→→	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV	
20.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →					
21	Se publicó/Difundió el CRONOGRAMA DE PAGOS?	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV	
22	Se publicó/Difundió el PADRÓN DE ABONADOS?	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV	
23	Se publicó/Difundió el PADRÓN DE USUARIOS SUSPENDIDOS/DESAFILIADOS?	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV	NA
	23.1 El Padrón de USUARIOS SUSPENDIDOS explica claramente los MOTIVOS de la suspensión/desafiliación?	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV	NA
<b>IV. PARTICIPACIÓN DE ACTORES EN EL OPERATIVO DE PAGO:</b>					
24	En el Punto de Pago se observa la presencia de SERENOS, POLICIAS, MILITARES el día del Operativo de Pago	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	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?	<input checked="" type="checkbox"/>	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 ( )					
<b>V. DESARROLLO DEL OPERATIVO DE PAGO: <i>Verificar en el punto de pago (Agencia Bancaria/PIAS/ETV)</i></b>					
26	En la Agencia Bancaria, PIAS o ETV se brinda ATENCIÓN PREFERENCIAL a usuarios en silla de ruedas o enfermos?	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV	
27	Usuarios(as) que CAMINAN CON DIFICULTAD Y/O USAN SILLA DE RUEDAS están acompañados por otra persona que los ayuda?	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV	NA
28	La Agencia Bancaria, PIAS, o ETV tiene RAMPAS CON BARANDAS para que se movilicen adultos mayores enfermos o con discapacidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV	
29	¿Algún USUARIO SUSPENDIDO/DESAFILIADO ASISTIÓ al punto de pago para RETIRAR SU SUBVENCIÓN?	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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?	<input checked="" type="checkbox"/>		NV	
32	En este operativo de pago ¿hay TERCERAS PERSONAS AUTORIZADAS con Resolución Directoral en PADRÓN DE ABONADOS, pero NO LE PAGARON?	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	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 JUNIN**  
**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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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? <u>2</u>			NV			
36	El ambiente de la AGENCIA BANCARIA O AMBIENTE DONDE PAGA LA ETV es AMPLIO Y ESTÁ VENTILADO?	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV			
37	El punto de pago esta implementado para PROTEGER A USUARIOS(AS) DEL SOL Y/O LLUVIA mientras esperan su pago (cola)?	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NV			
38	¿Se ENTREGA VOUCHER o BOLETA a usuarios(as) del programa que retiraron su SUBVENCIÓN ECONÓMICA?	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV			
39	En este operativo de pago se DESARROLLA alguna INTERVENCIÓN COMPLEMENTARIA para usuarios del programa?	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	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?			<input checked="" type="checkbox"/>	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?			<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV	
42	Se brinda atención AMABLE-RESPETUOSA a los usuarios(as) por parte del PROMOTOR/PAGADOR durante el operativo de pago?			<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV	
43	¿Surgieron RECLAMOS, QUEJAS O DENUNCIAS de usuarios durante el Operativo de Pago?	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NV			
43.1 Si la respuesta es "SI", señale Cuántas FICHAS DE ATENCIÓN se llenaron? →				Adjuntar las FICHAS de ATENCIÓN que fueron llenadas			

**COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA**  
**SEDE REGIONAL JUNIN**  
**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	<input checked="" type="checkbox"/> 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 Program	SI	<input checked="" type="checkbox"/> 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 el Progran	SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	NV

**46 OBSERVACIONES O DIFICULTADES**

+ No hubo presencia de Policias o Serenos  
+ No se habilita curpas para el Sol y la lluvia



**47 SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES**

+ continuar con la municipalidad para implementación de curpas.

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: → Gilmar Medrano Echevarria

49 FECHA FINAL de Veeduría/Vigilancia: 19/06/2023 | 50 HORA FINAL de Veeduría/Vigilancia: 11:00 am

<b>NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR</b> (Miembro del Comité Local o Miembro del Equipo Técnico-CTVC)	<b>NOMBRE, FIRMA y SELLO de V°B° del SUPERVISOR</b> (Responsable Regional del Equipo Técnico del CTVC que revisa la consistencia de la Ficha de Veeduría y da el V°B°)
	
<b>FIRMA</b>	<b>FIRMA</b>
NOMBRES APELLIDOS: <u>Sardi Enma Aquino Zambreno</u>	NOMBRES APELLIDOS: <u>Gilmar Alberto Medrano Echevarria</u>
DNI: <u>71642724</u>	DNI: <u>47147547</u>
CARGO: <u>Vocal</u>	CARGO: <u>Responsable de Campo</u>
DISTRITO: <u>San Pedro de Chunan</u>	TELEFONO: <u>945075677</u>
TELEFONO: <u>999503954</u>	CORREO ELECTRÓNICO: <u>gmedranoe.ctvcperu@gmail</u>
CORREO ELECTRÓNICO: <u>-</u>	

3.- Tres(3) fotografías de las afueras de la agencia del banco de la nación de la provincia de Jauja.



Ausencia de la PNP o Serenazgo durante el operativo de pago



No se habilito carpas para protección del sol



No se habilito carpas para protección del sol