

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

Huancayo, 12 julio del 2023.

OFICIO N° 0151-2023-CTVC/JUNÍN

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

Junín.-

Asunto: Se ALERTA Cinco (05) 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)¹:

- CASO N° 143-2023-CTVC/JUN.
- CASO N° 144-2023-CTVC/JUN.
- CASO N° 145-2023-CTVC/JUN.
- CASO N° 146-2023-CTVC/JUN.
- CASO N° 147-2023-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
RESPONSABLE REGIONAL - CTVC

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; 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.

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono de Junín: 942161273	CASO	N° 143-2023-CTVC/JUN
Teléfono Nacional: 984056206		
PROGRAMA SOCIAL:	PENSION 65	1. FECHA DE REGISTRO: 16/06/2023
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:		
2. APELLIDOS NOMBRES:	HUAMAN QUISPE GREGORIA	3. NÚMERO-DNI: 20095773
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA-CHILCA	5. CARGO: VICE PRESIDENTA
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO		6. FECHA DE OCURRENCIA: 16/06/2023
7. DEPARTAMENTO:	JUNÍN	8. PROVINCIA: HUANCAYO
9. DISTRITO:	CHILCA	10. CAPP/DIRECCIÓN: CHILCA
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	SERVICIO DE PAGADURIA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? CHILCA-0388
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	451	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 02 Puntos Críticos
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):		

El 16/06/2023 durante las acciones de veeduría/vigilancia realizada por la Sra. Gregoria Huamán Quispe, vicepresidente del CLTV del distrito de Chilca, durante el operativo de pago a los usuarios/as del Programa Pensión 65, en la agencia del Banco de la Nación del distrito de Chilca provincia de Huancayo, se aplicó la Ficha de Vigilancia N° 195-2023 y se registró los siguientes puntos críticos:

1. **NO SE PUBLICA/DIFUNDE EL PADRON DE USUARIOS SUSPENDIDOS/DESAFILIADOS.**
 Durante las acciones de veeduría se preguntó a la Srta. Mery Mataramoros Romero, enlace del programa Pensión 65 del distrito de Chupuro, si cuenta con el padrón de usuarios suspendidos o desafiliados del periodo (mayo-junio) del 2023; ella respondió que **No** cuenta, **No** le llevo. La Srta. Mery manifiesta que, el programa debería hacerle llegar el padrón de usuarios suspendido o desafiliados conjuntamente con el padrón de abonados a fin de publicar también la relación de usuarios suspendidos. Este hecho estaría afectando el cumplimiento de los objetivos del programa en el marco de la transparencia.

2. **PUNTO DE PAGO NO ESTA IMPLEMENTADO PARA PROTEGER AL USUARIO(A) DEL SOL Y/O LLUVIA.** La veedora Sra. Gregoria manifestó que, durante las acciones de veeduría al operativo de pago del programa Pensión 65, realizado en la agencia del Banco de la Nación del distrito de Chilca se observó que **NO** se había implementado carpas o toldos, que proteja del sol y/o lluvia, así mismo se constató que **NO** había sillas/asientos por lo que los usuarios/as esperaban de pie, mientras esperaban su atención en la agencia, hay que tener en cuenta que son personas de la tercera edad que físicamente ya no tienen la capacidad de mantenerse en pie mucho tiempo(Ver anexo N° 2).

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- a) 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 ECONÒMICA, 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", así como facilitar el registro de las declaraciones juradas suscritas por los adultos mayores que cumplen con los requisitos de accesibilidad y hacerlas llegar 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**. Del mismo modo, en caso de que los adultos mayores no cuenten con el Documento Nacional de Identidad (DNI), proceden a comunicar a la entidad competente para la tramitación respectiva. Así también, comunica al Programa las alertas respecto a las defunciones de

usuarios/as y otras alertas enmarcadas dentro de la normativa de gestión de visitas.

- b) 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. Sub proceso de difusión de RBU y relación bimestral de suspendidos y desafiliados, en el numeral 7.1.7.3. Indica que la Jefe/a de Unidad Territorial, hace llegar. La **lista nominal de la RBU de cada distrito junto con la Relación Bimestral de Suspendidos y Desafiliados**, son enviados por las UT de cada uno de los **Gobiernos Locales**, donde se cuente con usuarios. Estos listados deberán indicar los usuarios cuyo vencimiento de la vigencia de la CSE, ocurra en los próximos 6 meses, quienes deben acercarse a la ULE para actualizarla. Con estas acciones, se entenderá que la RBU y los casos de vencimiento de CSE han sido notificados.
- c) Se sugiere al programa en aras de fortalecer la **articulación intersectorial e intergubernamental** orientada a la implementación de servicios sociales de apoyo a sus usuarios; contribuyan con el **apoyo a la implementación de la logística (sillas, toldos, carpas etc.) en los puntos de pago**, para de esta forma el tiempo de espera durante el operativo de pago sea el más confortable y cómodo para los usuarios/as.
- 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: (05))

1. Copia de la Ficha de Vigilancia N° 195-2023-JUN-P (4 folios).
2. Dos (2) fotografías de las afueras de la agencia del banco de la nación del distrito de Chilca (1 folio).



JESSICA ROJAS DOMINGUEZ
RESPONSABLE REGIONAL - CTVC

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

Telefono Regional:	942156617	FICHA DE VIGILANCIA	PUNTO DE PAGO - AGENCIA BANCARIA/ETV/PIAS	CODIGO N° 195 - 2023-JUN-P
Telefono Nacional:	984056206			

OBJETIVO: VERIFICAR EL AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA, ASI COMO LA TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD EN SU EJECUCION.
 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

(a) FICHA se aplica DENTRO DE CAMPAÑA	(b) FICHA se aplica FUERA DE CAMPAÑA
(a) Vigilancia Presencial	(b) Vigilancia NO Presencial
1 FECHA INICIAL de la Vigilancia: 16 / 06 / 2023 /	2 HORA INICIAL de la Vigilancia: 9 : 00

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

3 CÓDIGO de Punto de Pago: 0388	4 NOMBRE de Punto de Pago: chulca
5 DEPARTAMENTO: Junin	6 PROVINCIA: Huancayo
7 DISTRITO: chulca	8 CCPP/Dirección: Av. 9 de diciembre N° 390
9 Número de DISTRITOS PROGRAMADOS: 04	10 NÚMERO DE USUARIOS programados: 451
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 () 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:	16 Apellidos y nombres del Informante: Natanael Romero Hery
15 N° DNI del Informante: 75216148	18 Correo Electrónico del Informante: natystromer@smail.com
17 Teléfono/celular del Informante: 928245123	

III. PROGRAMACIÓN Y DIFUSIÓN-CONVOCATORIA-DEL OPERATIVO DE PAGO:

19 Se REALIZA el Operativo de Pago en la fecha programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la fecha programada → → → → → → → → → →	Verificar en frontis de la Municipalidad, Local comunal, etc. de distrito(s) programados para hoy	SI	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"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NV
20.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →				
21	Se publicó/Difundió el CRONOGRAMA DE PAGOS?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NV
22	Se publicó/Difundió el PADRÓN DE ABONADOS?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NV
23	Se publicó/Difundió el PADRÓN DE USUARIOS SUSPENDIDOS/DESAFILIADOS?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NV
	23.1 El Padrón de USUARIOS SUSPENDIDOS explica claramente los MOTIVOS de la suspensión/desafiliación?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NV
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	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input 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"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 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?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 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"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NV
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"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NV
29	¿Algún USUARIO SUSPENDIDO/DESAFILIADO ASISTIÓ al punto de pago para RETIRAR SU SUBVENCIÓN?	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NV
Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 01. Llène 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?	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NV
Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 02. Llène 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 type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NV
32	En este operativo de pago ¿hay TERCERAS PERSONAS AUTORIZADAS con Resolución Directoral en PADRÓN DE ABONADOS, pero NO LE PAGARON?	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NV
Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 03 y Llène una FICHA DE ATENCIÓN				
32.1. Si la respuesta es "SI", diga qué dificultades:				

COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL JUNIN
VIGILANCIA AL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSION 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?			02		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 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 ECONOMICA?			SI	NO	NV	
39	En este operativo de pago se DESARROLLA alguna INTERVENCIÓN COMPLEMENTARIA para usuarios del programa?			SI	NO	NV	
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?						
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 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 Programa?	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 Programa?	SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	NV

46 OBSERVACIONES O DIFICULTADES

El punto de pago no está implementado con sillas para los usuarios, por lo que los usuarios esperaban de pie (parados) mientras esperaban su turno en el banco. En el distrito de Chupuro dentro de pensión 65

47 SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

No cuenta con el padrón de usuarios suspendidos. (map-junio)
El programa debería hacer llegar el padrón de suspendidos a los enlaces de los distritos

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: → Shulma Romero Garcia

49 FECHA FINAL de Veeduría/Vigilancia: 16/06/2023 / 50 HORA FINAL de Veeduría/Vigilancia: 11:40

NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR
(Miembro del Comité Local o Miembro del Equipo Técnico-CTVC)


FIRMA

NOMBRES APELLIDOS: Ernesto Huaman Quispe

DNI: 20095733

CARGO: Vicepresidente

DISTRITO: Chalca

TELEFONO: 979691396

CORREO ELECTRÓNICO: _____

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

NOMBRES APELLIDOS: SHULMA ROMERO GARCIA

DNI: 40931508

CARGO: RESPONSABLE DE CAMPO DEL CTVC-JUNIN

TELEFONO: 942156617

CORREO ELECTRÓNICO: junin_1rctvcperu@gmail.com

2. Fotografías de los usuarios/as de pie en la Agencia de Banco Nacion Chilca

