

**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)<sup>1</sup>:

- 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**

<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.

## COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono de Junín: 942161273  
Teléfono Nacional: 984056206

# CASO

N° 145-2023-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>MUNIVE BALBIN ANGEL</b>	3. NÚMERO-DNI:	09866471
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA-SAN JUAN DE ISCOS	5. CARGO:	VICE PRESIDENTA
<b>II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO</b>		6. FECHA DE OCURRENCIA:	19/06/2023
7. DEPARTAMENTO:	JUNÍN	8. PROVINCIA:	HUANCAYO
9. DISTRITO:	CHUPACA	10. CCPP/DIRECCIÓN:	JIRON. BRUNO TERREROS N°414
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	SERVICIO DE PAGADURIA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?	CHUPACA-0383
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	1 717	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 el Sr. Ángel Munive Balbín, vicepresidente del CLTV del distrito de San Juan de Iscos, durante el operativo de pago a los usuarios/as del Programa Pensión 65, en la agencia del Banco de la Nación del distrito de Chupaca provincia de Chupaca, se aplicó la Ficha de Vigilancia N°196-2023 y se registró el siguiente punto crítico:

1. **AGENCIA BANCARIA/ETV/PIAS NO TIENE RAMPAS CON BARANDAS PARA QUE PUEDAN MOVILIZARSE LOS ADULTOS MAYORES ENFERMOS/DISCAPACIDAD.** Durante los procesos de pago del programa Pensión 65 se observó que, el Banco de la Nación de Chupaca, no tenía rampas para personas con discapacidad (sillas de rueda), así mismo las ventanillas no estaban adecuadas para atender a personas con diferentes habilidades. (Ver anexo N° 2).

**Cabe resaltar:** que en esta agencia se atiende a 1 717 adultos mayores de 09 distritos que son usuarios del programa Pensión 65.

### IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- a) Sugerimos al programa garantizar el cumplimiento del Reglamento de la Ley N° 30490; DECRETO SUPREMO N° 024-2021-MIMP. Artículo 76.- Accesibilidad y Movilidad. En el numeral 76.1 La **persona adulta mayor tiene derecho a entornos físico, social, económico y cultural accesibles, y a su movilidad personal e independencia**, para lo cual **se debe identificar y eliminar los obstáculos o barreras de acceso en los servicios e instalaciones abiertas al público** o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales, a fin de que pueda vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida. Los diversos sectores y niveles de Gobierno Regional y Local son responsables de garantizar estos derechos de acuerdo a sus competencias y las normas de la materia.
- b) En el marco de los lineamientos técnicos del Programa y sus acciones de coordinación con el Banco de la Nación y/u otras instituciones, implementar las medidas correctivas a fin de garantizar una adecuada prestación del servicio, por lo que, los espacios físicos del Banco de la Nación deben contar con ambientes y rutas accesibles para permitir el libre desplazamiento y atención de los usuarios con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás, de conformidad con las normas técnicas de accesibilidad para las personas con discapacidad. Igualmente, deben contar con rampas, vías de ingreso y salida para mayor accesibilidad de los usuarios en silla de ruedas.
- c) 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.

1. Copia de la Ficha de Vigilancia N° 196-2023-JUN-P (4 folios).
2. Una (1) fotografías de las afueras de la agencia del banco de la Nación del distrito de Chupaca (1 folio).
3. Una (1) captura e imagen del cronograma de pago mayo-junio 2023 (1 folio).



---

**JESSICA ROJAS DOMINGUEZ**  
**RESPONSABLE REGIONAL - CTVC**

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

teléfono Regional:	942156617	<b>FICHA DE VIGILANCIA</b>	CODIGO N°	146 - 2023-JUN-P
teléfono Nacional:	984056206	<b>PUNTO DE PAGO - AGENCIA BANCARIA/ETV/PIAS</b>		

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 corresponde.

En toda la Ficha tomar en cuenta esta LEYENDA: →      NV=No verifiqué      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:	19 / 06 / 2023	2 HORA INICIAL de la Vigilancia:	8:30
-----------------------------------	----------------	----------------------------------	------

**DATOS GENERALES: Ubicación e identificación del PUNTO DE PAGO**

3 CÓDIGO de Punto de Pago:	0383	4 NOMBRE de Punto de Pago:	chupaca
5 DEPARTAMENTO:	Junín	6 PROVINCIA:	chupaca
7 DISTRITO:	inapaca	8 CCPP/Dirección:	Junín - Dirección N° 124
9 Número de DISTRITOS PROGRAMADOS:	03	10 NÚMERO DE USUARIOS programados:	265
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:	→ Ena-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 ( )		

**DATOS GENERALES DEL INFORMANTE DE APOYO:**

14 ¿Quién es el Informante?	(a) Usuario del programa	(b) Autoridad Local	(c) Otros: <i>usuario de Pension 65</i>
15 N° DNI del Informante:	19918269	16 Apellidos y nombres del Informante:	Florencia Mallma Soria
17 Teléfono/celular del Informante:	971 138043	18 Correo Electrónico del Informante:	lucio1922@hotmail.com

**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>	SI	NO
--	----	----

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

**CÓMITE 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 NA
23.1 El Padrón de USUARIOS SUSPENDIDOS explica claramente los MOTIVOS de la suspensión/desafiliación?							
<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	<input 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 (x) c) Solo al final ( )							
<b>V. DESARROLLO DEL OPERATIVO DE PAGO:</b> <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 NA
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 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"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	NV NA
29	¿Algún USUARIO SUSPENDIDO/DESAFILIADO ASISTIÓ al punto de pago para RETIRAR SU SUBVENCIÓN? Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 01. Llene una ficha de atención	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	NV
30	¿Hay usuarios(as) con DISCAPACIDAD SEVERA y/o ENFERMEDAD GRAVE que acuden al punto de pago a recibir su subvención económica? Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 02. Llene una ficha de atención	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	NV
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? Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 03 y Llene una FICHA DE ATENCIÓN	<input type="checkbox"/>	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	NV
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 PENSION 65**

33	En este operativo de pago ¿hay USUARIOS que están en PADRON 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?	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV			
37	El punto de pago está implementado para PROTEGER A USUARIOS(AS) DEL SOL Y/O LLUVIA mientras esperan su pago (cola)?	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV			
38	¿Se ENTREGA VOUCHER o BOLETA a usuarios(as) del programa que retiraron su SUBVENCIÓN ECONOMICA?	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV			
39	En este operativo de pago se DESARROLLA alguna INTERVENCIÓN COMPLEMENTARIA para usuarios del programa?	<input checked="" type="checkbox"/>	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 modalidad "cobro por terreno 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)	Compañías 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-RESPECTUOSA 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	NO	NV			
43.1 Si la respuesta es "SI", señale Cuántas FICHAS DE ATENCIÓN se llenaron? →							
Adjuntar las FICHAS de ATENCIÓN que fueron llenadas							
<b>VI. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>							
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 reuniones de algún candidato a cambio de brindar beneficios en el Programa?	SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	NV



46 OBSERVACIONES O DIFICULTADES: *Algunos usuarios tuvieron dificultad con la transferencia, muchos al usar el celular bloquearon a los usuarios por ejemplo: David Vivas; Nombre dirección del domicilio, como DMS, etc. Y con el monto final (preguntas varias)*

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 le acompañó: → *Silvia Romero García*

49 FECHA FINAL de Veeduría/Vigilancia: *19/06/2023* 50 HORA FINAL de Veeduría/Vigilancia: *18:30*

<p><b>NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR</b> (Miembro del Comité Local o Miembro del Equipo Técnico-CTVC)</p> <div style="text-align: center;">   <b>FIRMA</b> </div> <p>NOMBRES APELLIDOS: <i>Angel Muñoz Balbin</i>          DNI: <i>09860421</i>          CARGO: <i>vicepresidente</i>          DISTRITO: <i>San Juan de Iscos</i>          TELEFONO: <i>917057713</i>          CORREO ELECTRÓNICO: <i>marinobalbin@gmail.com</i></p>	<p><b>NOMBRE, FIRMA y SELLO de Vº de SUPERVISOR</b> (Responsable Regional del Equipo Técnico del CTVC que revisa la consistencia de la Ficha de Veeduría y de el Vº)</p> <div style="text-align: center;">   <b>FIRMA</b> </div> <p>NOMBRES APELLIDOS: <i>Silvia Romero Garcia</i>          DNI: <i>40931508</i>          CARGO: <i>Responsable de Grupo</i>          TELEFONO: <i>942156017</i>          CORREO ELECTRÓNICO: <i>silvia.romero@pau.com</i></p>
---	---

2. Una fotografía del Banco de la Nación de Chupaca, No cuenta con rampas ni barandas



4. Captura de pantalla-Cronograma de pago mayo –junio 2023 –Agencia Banco Nación Chupaca

ANEJO 20\_Cronograma de pagos por Agencia Bancaria MAY-JUN 2023 - Excel

CRONOGRAMA DE PAGOS EN AGENCIA BANCARIA MAYO-JUNIO 2023							
Nº	AG_DEPARTAMENTO	AG_PROVINCIA	AG_DISTRITO	NOMBRE DE AGENCIA	CÓDIGO DE AGENCIA BANCARIA/PU NTO DE PAGO	DISTRITO_BENEFICIARIO	NRO. USUARIO x DIST BENEFICIARIO
###	JUNIN	CHUPACA	CHUPACA	CHUPACA	0383	CHUPACA	1,717