

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

SEDE REGIONAL AMAZONAS CONDORCANQUI

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

OFICIO N° 008-2021-CTVC/CONDORCANQUI

Santa María de Nieva, 30 junio de 2021

Señor:

Enos Villalva Villa

Jefe de la Unidad Territorial Amazonas

Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65.

Presente.-

Asunto: Se ALERTA DOS 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 (en adelante, el Comité), en especial de su presidente, Monseñor Luís Bambarén Gastelumendi. Al mismo tiempo manifestarle que el Comité tiene como función principal 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 Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar los siguientes CASOS¹:

- CASO N° 017-2021-CTVC/COND
- CASO N° 018-2021-CTVC/COND

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,



Marco Antonio Mori Reap
Responsable Regional del Equipo Técnico
CTVC-AMAZONAS CONDORCANQUI.

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. REGIONAL: (#) 994423735
Telf. LIMA: (#) 951864589

CASO

N° 017-2021-CTVC/CON

PROGRAMA SOCIAL:	PENSIÓN 65		1. FECHA DE REGISTRO:	25/06/2021
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE o VEEDOR:				
2. APELLIDOS NOMBRES:	MORI REAP MARCO ANTONIO		3. NÚMERO-DNI:	45013727
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		5. CARGO:	RESPONSABLE REGIONAL
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO			6. FECHA DE OCURRENCIA:	11/05/2021
7. DEPARTAMENTO:	AMAZONAS	8. PROVINCIA:	CONDORCANQUI	
9. DISTRITO:	NIEVA	10. CCPP/DIRECCIÓN:	KIGKIS	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA:	SERVICIO DE PAGADURÍA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA?	ETV-0660-C.N KIGKIS	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	23	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	05	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):				

El 11/05/2021 se desarrolló la vigilancia al servicio de pagaduría periodo marzo-abril y mayo-junio 2021, en el Punto de Pago Kigkis, modalidad Empresa Transportadora de Valores, cuyo Gestor Institucional del Programa PAIS es el Sr. José Eli Guerrero Silva identificado con DNI N° 43660805, en el punto de pago se registró la Ficha de Veeduría Cód. V-033-2021-CON-P, donde se puso en evidencia los siguientes puntos críticos:

- 1. NO SE PUBLICA/DIFUNDE EL PADRON DE USUARIOS ABONADOS.** El informante refirió que, en el operativo de pago, se pudo verificar que en los lugares públicos de la Comunidad no se publicó el padrón de abonados (esto ocurre de manera constante), esta situación no contribuye a la transparencia y al acceso a la información oportuna al usuario y población en general.
- 2. NO SE PUBLICA/DIFUNDE EL PADRON DE USUARIOS SUSPENDIDOS.** En el operativo de pago se pudo verificar que en los lugares públicos de la Comunidad no se publicó el padrón de suspendidos. Esta situación no contribuye a la transparencia del proceso que limita el derecho de reclamo de aquellos usuarios que no están conformes con la suspensión.
- 3. AUSENCIA DE PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSION 65 DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO.** El informante refiere durante todo el operativo de pago no existió presencia alguna del representante del Programa, esta situación dificulta absolver las consultas, quejas y reclamos de los usuarios, así también las coordinaciones durante el desarrollo del operativo de pago.
- 4. PAGADOR DE AGENCIA BANCARIA/PIAS/ETV NO USA EL IDIOMA PREDOMINANTE DE LA ZONA.** Durante el operativo de pago se observó que los responsables del pago no hablan el awajun (lengua materna de todos los usuarios), esto dificulta la comunicación entre los usuarios y los operadores del programa.
- 5. NO SE CUMPLEN LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD ESTABLECIDAS DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO EN AGENCIA BANCARIA/ETV.** En el punto de pago se observó que los usuarios no utilizaron protector facial lo que hubiera garantizado el cumplimiento de las medidas sanitarias para la prevención del contagio del COVID 19, así también se observó que no existió señalización alguna en el piso u otro que facilite guardar el distanciamiento mínimo de dos metros. Esta acción estaría incumpliendo lo señalado en los protocolos de gestión de espacios para el cumplimiento de las medidas de bioseguridad en los puntos de pago de las subvenciones económicas a los usuarios/as del programa Pensión 65.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el marco de los lineamientos técnicos y sus normativas vigentes del programa se solicita implementar acciones coordinadas para tomar medidas correctivas a fin de mejorar el servicio para el bienestar y satisfacción del usuario, por eso se sugiere lo siguiente:

- Garantizar el cumplimiento del “Protocolo de gestión de espacios para el cumplimiento de las medidas de bioseguridad en los puntos de la subvención económica de los usuarios/as del Programa Nacional de asistencia Solidaria “Pensión 65” y de los subsidios monetarios a hogares beneficiarios en el marco de la emergencia sanitaria por COVID 19”, a fin de asegurar el bienestar del usuario en el marco de la Política Nacional de Desarrollo e Inclusión Social.
- El programa a través de sus operadores de campo debe garantizar la publicación oportuna de los padrones de abonados y desafiados, así también garantizar la presencia de un representante del programa durante todo el operativo de pago, a fin de garantizar la transparencia en la información y el desarrollo del operativo de pago.
- Se solicita revisar el caso alertado y se realice las indagaciones respectivas del punto crítico y se nos pueda comunicar las acciones adoptadas para su solución/corrección.
- El programa promueva el cumplimiento del Decreto Supremo N° 004-2013- PCM, publicado en el diario oficial El Peruano el 09 de enero de 2013, que establece una Política de Modernización, que tiene por objetivo general orientar, articular e impulsar, en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública con resultados que impacten positivamente en el bienestar del ciudadano y en el desarrollo del país

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

1. Copia de la Ficha de veeduría V-034-2021-CON-P. (03 folio).
2. Registro fotográfico (01 folios).



Marco Antonio Mori Reap
Responsable Regional del Equipo Técnico
CTVC-AMAZONAS CONDORCANQUI.

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA					
Teléfono Regional:	994423735	FICHA DE VIGILANCIA OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65		CÓDIGO	V-034-2021-CON-P
Teléfono Nacional:	951864589			FECHA Aplicación	11/05/2021
OBJETIVO: VIGILAR LA REALIZACIÓN DEL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 65 El veedor/vigilante aplicará esta ficha DURANTE un Operativo de Pago en un PUNTO DE PAGO (lugar donde se realiza el pago de PENSIÓN 65) El veedor/vigilante llenará esta ficha OBSERVANDO directamente el desarrollo del Operativo de Pago, luego marcará la opción que corresponda a lo observado					
Para el llenado de esta Ficha escriba la respuesta con letra clara y/o marque con "X" donde corresponda. Es importante llenar la parte de observaciones y recomendaciones. En toda la Ficha tomar en cuenta esta LEYENDA: NV = No Verificó NA = No Aplica					
FECHA de Veeduría/Vigilanc	INICIAL 11/05/2021/	FINAL 11/05/2021	HORA de Veeduría/Vigilanc	INICIAL 11:00	FINAL 11:45
Esta FICHA es aplicada en una CAMPAÑA DE VEEDURIA/VIGILANCIA? SI (X) NO ()					
I. DATOS GENERALES: Ubicación e Identificación del PUNTO DE PAGO					
1	DEPARTAMENTO:	AMAZONAS	2. PROVINCIA:	CONDORCANQUI	
3	DISTRITO:	NIEVA	4. CCPP/Dirección:	KIGKIS	
5	IDIOMA que predomina en la zona:	→ a) Español () b) Quechua () c) Aymara () d) Ashaninka () e) Awajún (X) f) Otros () Señalar cuál es _____			
6	LUGAR donde se hace la veeduría:	→ a) Agencia Bancaria () b) Empresa de Transportadora de Valores (X) c) PIAS ()			
7	PERIODO de RETIRO DE SUBVENCIÓN al que se aplica esta FICHA de Vigilancia:	→ Ene-Feb () Mar-Abr (X) May-Jun (X) Jul-Ago () Set-Oct () Nov-Dic ()			
8	Qué DISTRITOS fueron PROGRAMADOS el día de hoy en este punto de pago?	NIEVA			
9	Se REALIZA el Operativo de Pago en la fecha programada? <i>Revisar el cronograma de pagos y confirmar la fecha programada</i> →→→→→				SI NO
9.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →					
10	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
10.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →					
II. DIFUSIÓN-CONVOCATORIA-DEL OPERATIVO DE PAGO: Verificar en frontis de la Municipalidad, Local comunal, etc. de distrito(s) programados para hoy					
11	Se publicó/Difundió el CRONOGRAMA DE PAGOS?				SI NO NV
12	Se publicó/Difundió el PADRÓN DE ABONADOS?				SI NO NV
13	Se publicó/Difundió el PADRÓN DE USUARIOS SUSPENDIDOS/ USUARIOS EN VIGILANCIA?				SI NO NV
14	Usted considera que el Padrón de USUARIOS SUSPENDIDOS/ USUARIOS EN VIGILANCIA explica claramente la RAZÓN por la que no se pagará al usuario?				SI NO NV
III. PARTICIPACIÓN DE ACTORES EN EL OPERATIVO DE PAGO:					
15	Usuarios de distritos NO PROGRAMADOS ASISTIERON a RETIRAR SU PENSIÓN?				SI NO NV
15.1. Si la respuesta es "SI", de qué distritos? _____ aproximadamente cuántos usuarios a) Menos de 10() b) Menos de 30() c) Más de 31()					
16	¿Algún USUARIO SUSPENDIDO/ EN VIGILANCIA ASISTIÓ al punto de pago para RETIRAR SU SUBVENCIÓN?				SI NO NV
16.1. Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 01. Llene una ficha de atención					
17	En el Punto de Pago se observa la presencia de SERENOS, POLICIAS, MILITARES el día del Operativo de Pago				SI NO NV
17.1. Si la respuesta es "SI", señale en qué momento estuvieron presentes → → a) Solo al principio () b) Durante todo el operativo de pago (X) c) Solo al final ()					

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA					
Teléfono Regional:	994423735	FICHA DE VIGILANCIA OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65		CÓDIGO	V-034-2021-CON-P
Teléfono Nacional:	951864589			FECHA Aplicación	11/05/2021
OBJETIVO: VIGILAR LA REALIZACIÓN DEL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 65 El veedor/vigilante aplicará esta ficha DURANTE un Operativo de Pago en un PUNTO DE PAGO (lugar donde se realiza el pago de PENSIÓN 65) El veedor/vigilante llenará esta ficha OBSERVANDO directamente el desarrollo del Operativo de Pago, luego marcará la opción que corresponda a lo observado					
Para el llenado de esta Ficha escriba la respuesta con letra clara y/o marque con "X" donde corresponda. Es importante llenar la parte de observaciones y recomendaciones. En toda la Ficha tomar en cuenta esta LEYENDA: NV = No Verificó NA = No Aplica					
18	En el Punto de Pago se observa la presencia de PERSONAL DE SALUD y/o AMBULANCIAS el día del Operativo de Pago			SI	NO NV
18.1. Si la respuesta es "SI", señale en qué momento estuvieron presentes → → a) Solo al principio (X) b) Durante todo el operativo de pago () c) Solo al final ()					
19	El PROMOTOR o algún personal de PENSIÓN 65 está PRESENTE durante el Operativo de Pago?			SI	NO NV
19.1. 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 ()					
IV. DESARROLLO DEL OPERATIVO DE PAGO: Verificar en el punto de pago (Agencia Bancaria/PIAS/ETV)					
20	Ud. observa algún tipo de SEÑALIZACIÓN EN EL PISO con una distancia mínima de 2 metros que ayude a guardar la distancia entre las personas?			SI	NO NV
21	Usuarios(as) están ordenados en una fila guardando la DISTANCIA MÍNIMA DE DOS METROS (aproximadamente 3 pasos)			SI	NO NV
22	Ud. observa que los usuarios/as acuden al operativo de pago USANDO MASCARILLAS FACIALES?			SI	NO NV
23	En el Punto de Pago se implementó BALDE DE AGUA CON CAÑO Y JABON para el lavado de manos o ALCOHOL/GEL para desinfectarse?			SI	NO NV
24	En el Punto de Pago usted observa que los usuarios se LAVAN LAS MANOS CON AGUA Y JABON y/o usan el ALCOHOL/GEL para desinfectarse?			SI	NO NV
25	Usuarios(as) que CAMINAN CON DIFICULTAD O USAN SILLA DE RUEDAS están acompañados por otra persona que los ayuda?			SI	NO NV NA
26	La Agencia Bancaria, PIAS, o ambiente donde paga la ETV tiene RAMPAS CON BARANDAS para que se movilicen adultos mayores enfermos o con discapacidad?			SI	NO NV NA
27	En la Agencia Bancaria, PIAS o ambiente donde paga la ETV hay 1 FILA para ATENCIÓN PREFERENCIAL de usuarios(as) en silla de ruedas o enfermos?			SI	NO NV NA
28	Usted observa que hay usuarios(as) con DISCAPACIDAD SEVERA y/o ENFERMEDAD GRAVE que acuden al punto de pago a recibir su subvención económica?			SI	NO NV
28.1. Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 02. Llene una ficha de atención					
29	Terceras personas autorizadas con Resolución Directoral de autorización TUVIERON DIFICULTAD PARA COBRAR la subvención económica?			SI	NO NV NA
29.1. Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 03. Llene una ficha de atención					
30	En este operativo de pago hay USUARIOS/TERCERAS PERSONAS AUTORIZADAS que están en el PADRÓN DE ABONADOS, pero que NO LE PAGARON?			SI	NO NV
30.1. Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 04. Llene una ficha de atención					
31	En este operativo de pago ¿existen USUARIOS/TERCERAS PERSONAS AUTORIZADAS que recibieron la Subvención Económica INCOMPLETA?			SI	NO NV
31.1. Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 05. De ser posible tome una foto al voucher y llene una ficha de atención					
32	En Agencia Bancaria, PIAS o ETV, CUÁNTAS VENTANILLAS ESTÁN HABILITADAS para atender a los usuarios del programa? 4 _____ 4				NV
33	Los pagadores de la Agencia Bancaria, PIAS y/o ETV UTILIZAN MASCARILLA FACIAL Y TIENEN DISPONIBLE ALCOHOL?			SI	NO NV
34	El ambiente de la Agencia Bancaria o ambiente donde paga la ETV es AMPLIO Y ESTÁ VENTILADO?			SI	NO NV
35	Se brinda atención AMABLE-RESPETUOSA a los usuarios(as) del programa durante el pago?			SI	NO NV

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA										
Teléfono Regional:	994423735	FICHA DE VIGILANCIA OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65				CÓDIGO	V-034-2021-CON-P			
Teléfono Nacional:	951864589					FECHA Aplicación	11/05/2021			
OBJETIVO: VIGILAR LA REALIZACIÓN DEL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 65 El veedor/vigilante aplicará esta ficha DURANTE un Operativo de Pago en un PUNTO DE PAGO (lugar donde se realiza el pago de PENSIÓN 65) El veedor/vigilante llenará esta ficha OBSERVANDO directamente el desarrollo del Operativo de Pago, luego marcará la opción que corresponda a lo observado										
Para el llenado de esta Ficha escriba la respuesta con letra clara y/o marque con "X" donde corresponda. Es importante llenar la parte de observaciones y recomendaciones. En toda la Ficha tomar en cuenta esta LEYENDA: NV = No Verificó NA = No Aplica										
36	El punto de pago esta implementado para PROTEGER A USUARIOS(AS) DEL SOL Y/O LLUVIA mientras espera su pago (cola)?						SI	NO	NV	
37	¿Se ENTREGA VOUCHER o BOLETA a usuarios(as) del programa que retiraron su SUBVENCIÓN ECONÓMICA?						SI	NO	NV	
38	En este operativo de pago se realizan CAMPAÑAS DE SALUD U OTRO SERVICIO para los usuarios(as) del programa? (capacitación e información financiera)						SI	NO	NV	
38.1 Si la respuesta es SI, describa los servicios complementarios brindados: →										
39	¿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	
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	Usuarios que ya hicieron el cobro de su pensión PERMANECEN CONCENTRADOS en el punto de pago?						SI	NO	NV	
42	El operativo de pago CONCLUYE DOS HORAS ANTES DEL INICIO de la inmovilización social obligatoria?						SI	NO	NV	NA
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 llenadas						
44	¿Usted considera que existieron actos de APROVECHAMIENTO POLÍTICO PARTIDARIO durante este Operativo de Pago?						SI	NO	NV	
45. OBSERVACIONES (o dificultades)					46. RECOMENDACIONES					
47 ¿Algún miembro del equipo técnico lo ACOMPAÑÓ TELEFÓNICAMENTE a Usted durante la veeduría?						SI	NO			
47.1 Si la respuesta es SI, coloque los Apellidos y Nombres del miembro del equipo técnico que le hizo el acompañamiento: →										
NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR (Miembro del Comité Local o Miembro del Equipo Técnico-CTVC)					NOMBRE, FIRMA y SELLO de V°B° del SUPERVISOR (Responsable Regional del Equipo Técnico del CTVC que revisa la consistencia de la Ficha de Veeduría y da el V°B°)					
NOMBRES APELLIDOS: José Eli GUERRERO SILVA DNI: 43660850 CARGO: GIT-PAIS-Tambo Kigkis DISTRITO: Nieva					NOMBRES APELLIDOS: Marco Antonio Mori Reap DNI: 45013727 CARGO: Responsable Regional					

REGISTRO FOTOGRAFICO-PUNTO DE PAGO KIGKIS



No se observa la señalización en el piso para garantizar el distanciamiento de 2 metros.



Se observa que ningún usuarios y los pagadores del banco utilizan protector facial