

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL CUSCO**

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Cusco, 24 de Agosto de 2023

OFICIO N° 0132-2023-CTVC/CUSCO

Señor.

MIGUEL ANGEL CHAMBI CALLA

Jefe de la Unidad Territorial – Cusco

Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65

Presente.

Asunto: Se ALERTA (04) 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.

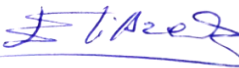
En tal sentido, producto de las acciones de veeduría y vigilancia realizadas por los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar el (los) siguiente(s) CASO(S)¹:

- **CASO N° 0196-2023-CTVC/CUS**
- **CASO N° 0197-2023-CTVC/CUS**
- **CASO N° 0198-2023-CTVC/CUS**
- **CASO N° 0199-2023-CTVC/CUS**

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


ELIAZER CUETO VERA CAMPOS
RESPONSABLE REGIONAL DEL EQUIPO TÉCNICO
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
CUSCO



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

Urbanización Mariscal Gamarra A-41 / II Etapa – Cusco (Local de la Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza) Ref. Espaldas de la Parroquia Santísima Trinidad.

Teléfono: (84) 246521. Celular: 942157052

Correo Electrónico: mesadepartes.ctvcperu@gmail.com / cusco.rrctvcperu@gmail.com

Página Web: www.ctvcperu.org.pe

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléf. CUSCO: 942157052 Teléf. LIMA: 942160511		CASO		N° 0197-2023-CTVC/CUS	
PROGRAMA SOCIAL:		PENSION 65		1. FECHA DE REGISTRO: 19/07/2023	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		ASCUÑA ARCONDO ROSIO		3. NÚMERO-DNI: 40708810	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA DE CUSCO		5. CARGO: RESPONSABLE DE CAMPO	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:				6. FECHA DE OCURRENCIA: 19/07/2023	
7. DEPARTAMENTO:		CUSCO		8. PROVINCIA: CALCA	
9. DISTRITO:		LARES		10. CCPP/DIRECCIÓN: SAUQUI-HUERAQOCHAN	
11. PROCESO OPERATIVO/OBJETO DE VIGILANCIA:		SERVICIO DE PAGADURIA		12. DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VIGILANCIA / ATENCIÓN? 24466594-USUARIO	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		01		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 02	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):					

Durante las acciones de veeduría/vigilancia al programa Pensión 65, la Sra. Rosio Ascuña Arcondo responsable de campo del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana de Cusco, realizo la entrevista al usuario Sr. German Puma Gayoso con DNI: 24466594 y recogió la ficha de vigilancia V-174-2023-CUS-P, donde ha identificado el siguiente punto crítico que a continuación se detalla:

- 1. DESACUERDO CON UBICACION DEL PUNTO DE PAGO POR INACCESIBILIDAD Y/O LEJANIA.** Durante las acciones de vigilancia al punto de pago de pensión 65 modalidad ETV se realizó la entrevista al sr. German Puma Gayoso con DNI: 24467702 usuario del programa Pensión 65, refiere que su hogar está ubicado en el distrito de Lares comunidad de Sauqui sector Hueraqochan, este sector se encuentra al frente del C.P. de Parobamba perteneciente al distrito de Challabamba (Provincia de Paucartambo); el usuario para poder llegar al punto de pago ubicado en el distrito de lares, tiene que realizar una caminata de 2 horas a Parobamba luego utiliza 2 movilidades, refiere que esto le ocasiona un gasto de 80.00 soles de pasaje ida y vuelta, a esto se suma que en su sector no hay movilidad frecuente que le facilite realizar el viaje al punto de pago, todo este desplazamiento lo realiza durante 2 días y muchas veces hasta 3 días, **Cabe mencionar que en fecha 24.05.2023 el usuario entrego la solicitud de cambio de punto de pago al promotor del programa**, por lo que solicita el cambio de punto de pago y pueda realizar el cobro de la subvención en la CP. Parobamba.
- 2. USUARIO/A ABONADO NO COMPRENDE EL CONTENIDO DEL VOUCHER O BOLETA.** El señor German manifiesta desconocer el contenido del voucher y solo recibe y guarda.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Garantizar lo indicado en la N°D000103-2023-PENSION65-DE-GESTION-ENTREGA-SUBVENCION DEL PROGRAMA PENSION 65
- Frente a esta situación expresamos nuestra preocupación y solicitamos al programa hacer las verificaciones correspondientes a fin de dar respuesta al presente caso alertado y se coordine para lograr gestionar los medios para que el punto de pago este implementado los días de pago, y luego se nos pueda informar en el plazo establecido sobre las acciones realizadas para la mejora/solución del hecho.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (03))

- 1.- Ficha de Vigilancia V-174-2023-CUS-P (01)
- 2.- Fotografías de entrevista a Usuario en punto de pago. (02)
- 3.- Copia de Solicitud entregada al promotor del Programa.



ROSIO ASCUÑA ARCONDO
RESPONSABLE DE CAMPO DEL EQUIPO TECNICO
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIDADADANA
CUSCO

Anexo 1.- Ficha de Vigilancia

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA SEDE REGIONAL CUSCO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN AL USUARIO O TERCERO AUTORIZADO					
Teléfono Regional:		942157052		Teléfono Nacional:	
		942160511			
FICHA DE VIGILANCIA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN				CÓDIGO N° V-164-2021-04-9	
OBJETIVO: VERIFICAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ENTREGA DE SUBVENCIONES EN LOS PUNTOS DE PAGO, A PARTIR DE LAS PERCEPCIONES DE LOS USUARIOS. INDICACIONES: El veedor/vigilante aplicará esta ENCUESTA a USUARIOS O TERCEROS AUTORIZADOS del programa Pensión 65 que hayan asistido al último OPERATIVO DE PAGO. El veedor/vigilante llenará esta ficha de acuerdo a las respuestas del entrevistado marcando con X o resaltará de amarillo la opción que corresponda.					
En toda la Ficha tomar en cuenta esta LEYENDA: → NS/NR=No Sabe No Responde					
(a) FICHA se aplica DENTRO DE CAMPANA		(b) FICHA se aplica FUERA DE CAMPANA			
(a) Entrevista Presencial		(b) Entrevista NO Presencial			
1 FECHA INICIAL de la Entrevista:		2 HORA INICIAL de la Entrevista:			
19.07.2021		12.20			
I. DATOS GENERALES DE IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO(A):					
3 N° de DNI:		4 APELLIDOS Y NOMBRES:			
2446 6594		German Puma Goyoso			
5 DEPARTAMENTO:		6 PROVINCIA:			
Cusco		Cusco			
7 DISTRITO:		8 CCPP/ANEXO/Dirección:			
Lares		San Juan - Huera Bodas			
9 EDAD (en años):		10 SEXO:			
15/05/1952		(a) Femenino (b) Masculino			
11 Tiene una discapacidad:		12 Teléfono/celular:			
(a) SI (b) NO		945 078814			
13 Su idioma predominante:		14 Quién responde la entrevista?			
(a) Español (b) Quechua (c) Aymara (d) Ashaninka (e) Awajún (f) Otro, describa:		(a) El usuario (b) Tercero autorizado por el Programa			
II. DATOS GENERALES DE IDENTIFICACIÓN DEL PUNTO DE PAGO, MODALIDAD Y PERIODO DE PAGO DONDE COBRA EL USUARIO(A)					
15 CÓDIGO Punto de Pago:		16 NOMBRE DE PUNTO DE PAGO:			
0566		Lares			
17 DEPARTAMENTO:		18 PROVINCIA:			
Cusco		Cusco			
19 DISTRITO:		20 CCPP/DIRECCIÓN			
Lares					
21 MODALIDAD de Pago:		(a) Agencia/Banco (b) ETV (c) PIAS			
22 PERIODO de PAGO que se vigila:		(a) Ene-Feb (b) Mar-Abr (c) May-Jun (d) Jul-Ago (e) Set-Oct (f) Nov-Dic			
		(c) May-Jun			
III. SOBRE EL DESARROLLO DEL SERVICIO DE ENTREGA DE LA SUBVENCIÓN (OPERATIVO DE PAGO):					
23 ¿El usuario cuenta con una persona autorizada por el programa para que cobre la pensión?					
SI NO NS/NR					
23.1 Si la respuesta es "NO", diga por qué:		(a) Desconoce el procedimiento para solicitar la autorización		(b) Ya solicitó y no le responden	
		(c) Aún NO solicitó		(d) No necesita tercera persona	
		(e) Otro: Especificar:			

1

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA SEDE REGIONAL CUSCO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN AL USUARIO O TERCERO AUTORIZADO					
24 ¿Sabe usted a qué periodo o meses corresponde la pensión que cobró en este último operativo de pago?					
SI NO NS/NR					
24.1 Si la respuesta es "SI", diga el periodo:					
(a) Ene-Feb (b) Mar-Abr (c) May-Jun (d) Jul-Ago (e) Set-Oct (f) Nov-Dic					
25 ¿Quién le avisó a usted sobre la fecha y el lugar de este último operativo de pago?					
(a) Municipalidad (b) Radio/TV (c) Usuario/vecino (d) Personal P65/Promotor (e) Subprefecto/Tnte Gobernador (f) Miembro del CLTV					
(g) Redes sociales/Aplicativos (h) Otro (especifique):					
26 ¿Cuánto tiempo demora usted en llegar desde su casa al punto de pago (Banco/Transportadora/PIAS)?					
(a) Menos de 30 minutos (b) De 30 minutos a 1 hora (c) De 1 a 2 horas (d) De 2 a 4 horas (e) De 4 horas a más					
27 ¿Qué medio utiliza usted para trasladarse al punto de pago? (Puede marcar más de una opción)					
(a) A pie (b) Acémila (c) Bicicleta/Triciclo (d) Canoa, chalupa, pequepeque (e) Combi, autobus (f) Taxi/Mototaxi (g) Auto particular					
(h) Otro (especifique): Camina - 2. movilidad					
28 ¿Cuánto gasta usted para llegar desde su casa al punto de pago? (Ida y Vuelta) (Puede considerar los gastos de la persona que lo acompaña si el usuario no puede moverse solo)					
(a) Menos de 10 soles (b) De 10 a 20 soles (c) De 21 a 40 soles (d) De 41 soles a más					
29 ¿Para usted es fácil llegar desde su casa hasta el punto de pago? (Puede marcar más de una opción)					
SI NO NS/NR					
29.1 Si la respuesta es "NO", diga por qué:					
(a) Enfermedad y/o discapacidad (b) No hay quien le acompañe (c) Inaccesibilidad y lejanía					
(d) Alto costo de desplazamiento (e) Pocos medios de transporte (f) Otros:					
30 Desde que usted llega al punto de pago, ¿cuánto tiempo hace la cola en el banco, en la ETV o PIAS para cobrar su pensión?					
(a) Menos de 10 minutos (b) Entre 11 a 30 minutos (c) Entre 31 minutos a 1 hora (d) Más de 1 hora					
31 ¿Usted está de acuerdo con el tiempo que espera en la cola para cobrar la pensión?					
SI NO NS/NR					
31.1 Si la respuesta es "NO", diga ¿por qué?					
parabanco es mas cerca					
32 ¿Usted observó si fuera del Banco/ETV había un lugar de espera acondicionado con sillas/toldos/carpas para todos los usuarios que hacen cola?					
SI NO NS/NR					
33 ¿Usted observó que en el punto de pago había serenos, policías o militares que brindaban seguridad y apoyo?					
SI NO NS/NR					
34 ¿Usted observó que en el Punto de Pago había ATENCIÓN PREFERENCIAL para usuarios en silla de ruedas o enfermos?					
SI NO NS/NR					
35 ¿La persona que le pagó la pensión a usted le habló en su idioma predominante?					
SI NO NS/NR					
36 ¿A usted le entregaron completo el monto de su pensión?					
SI NO NS/NR					
37 ¿A usted le entregaron el voucher o boleta de pago de su pensión?					
SI NO NS/NR					
38 ¿Usted comprende el contenido del voucher o boleta que le entregaron en el Banco/ETV?					
SI NO NS/NR					

2

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL CUSCO
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN AL USUARIO O TERCERO AUTORIZADO

39 ¿Usted sabe qué es una cuenta de ahorros? SI NO NS/NR

40 ¿Usted sabe por qué motivos puedes ser SUSPENDIDO y dejar de recibir la pensión del Programa? SI NO NS/NR

40.1 Si la respuesta es "SI". Diga los posibles motivos:

41 ¿Usted sabe por qué motivos puedes ser DESAFILIADO del programa? SI NO NS/NR

41.1 Si la respuesta es "SI". Diga los posibles motivos:

42 ¿El promotor/a estuvo presente durante el operativo de pago en el Banco/ETV? SI NO NS/NR

43 ¿Usted ha tenido alguna dificultad para realizar el cobro de la pensión en este último operativo de pago? SI NO NS/NR

43.1 Si la respuesta es "SI". Diga qué dificultades ha tenido.

44 ¿Cómo califica usted la atención recibida por el personal del Banco/ETV?

(a) Muy mala (b) Mala (c) Regular (d) Buena (e) Muy buena NS/NR

45 ¿Usted sufrió algún maltrato por parte del PROMOTOR o PAGADOR en el último operativo de pago? SI NO NS/NR

45.1 Si la respuesta es "SI". Detalle lo ocurrido.

IV. SOBRE LAS INTERVENCIONES COMPLEMENTARIAS Y BIENESTAR DEL USUARIO

46 ¿Usted ha participado en alguna de las INTERVENCIONES COMPLEMENTARIAS que desarrolló el programa en este último periodo de pago? SI NO NS/NR

Si la respuesta es "NO", pase a la pregunta 48

46.1 Si la respuesta es "SI". Diga en cuál de las INTERVENCIONES COMPLEMENTARIAS participó. (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

47 ¿Cómo califica usted las INTERVENCIONES COMPLEMENTARIAS brindados por Pensión 65? SI NO NS/NR

(a) Muy mala (b) Mala (c) Regular (d) Buena (e) Muy buena

V. SOBRE MEJORAS EN EL BIENESTAR PERSONAL DE LOS USUARIOS

48 ¿Desde que usted empezó a ser usuario de Pensión 65, se reúne periódicamente con otros usuarios del programa? SI NO NS/NR

48.1 Si la respuesta es "SI". Diga qué actividades realizan en dichas reuniones. (Puede marcar más de una opción):

(a) Comparten saberes (b) Preparan y almuerzan juntos (c) Tocan instrumentos, cantan y bailan (d) Otro (especifique):

3

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL CUSCO
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN AL USUARIO O TERCERO AUTORIZADO

49 ¿Quién decide cómo debe gastar usted el dinero que recibes de Pensión 65? (Puede marcar más de una opción):

(a) Usted mismo (b) Conyugue/pareja (c) Hijos/Nietos (d) Usted junto a sus familiares NS/NR

50 ¿En qué utiliza usted el dinero que recibe de Pensión 65? (Puede marcar más de una opción):

(a) Salud/medicina (b) Alimentación (c) Vestimenta (d) Transporte (e) Ahorro (f) Invierte en algún negocio (g) Mejora su vivienda

(h) Compra activo productivo (i) Otro (especifique): NS/NR

51 Desde que usted empezó a ser usuario de Pensión 65, considera que su bienestar económico, emocional y de salud

(a) Ha mejorado (b) Sigue igual (c) Ha empeorado NS/NR

VI. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

52 TRANSPARENCIA

52.1 ¿Es accesible (fácil de encontrar y obtener) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago? SI NO NS/NR

52.2 ¿Es oportuna (momento apropiado, a tiempo) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago? SI NO NS/NR

52.3 ¿Es comprensible (clara) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago? SI NO NS/NR

53 NEUTRALIDAD (Imparcialidad)

53.1 ¿Algún operador del programa Pensión 65 y/o servidor público le pidió dinero, regalos o favores a cambio de brindarle beneficios en el Programa? SI NO NS/NR

53.2 ¿Algún operador del programa Pensión 65 y/o servidor público le pidió apoyar/votar a favor de algún candidato a cambio de brindarle beneficios en el Programa? SI NO NS/NR

53.3 ¿Algún operador del programa Pensión 65 y/o servidor público le pidió asistir a reunión/mitin de algún candidato a cambio de brindarle beneficios en el Programa? SI NO NS/NR

54 OBSERVACIONES DEL USUARIO/INFORMANTE

55 SUGERENCIAS DEL USUARIO/INFORMANTE

56 FECHA FINAL de Entrevista: 19/07/2023

57 HORA FINAL de Entrevista: 12:30

La información brindada tiene carácter de DECLARACIÓN JURADA. Los datos del Informante serán tratados con toda CONFIDENCIALIDAD.

DATOS DEL INFORMANTE QUIEN RESPONDE LA ENCUESTA (USUARIO o TERCERO AUTORIZADO PARA COBRAR)		DATOS DEL VEEADOR VOLUNTARIO, MIEMBRO DE COMITÉ LOCAL, MIEMBRO DEL EQUIPO TÉCNICO QUIEN APLICA LA ENCUESTA		DATOS DEL MIEMBRO DEL EQUIPO TÉCNICO REGIONAL DEL COMITÉ QUE BRINDA ACOMPAÑAMIENTO AL VIGILANTE, REALIZA CONSISTENCIA Y REGISTRA LA INFORMACIÓN	
FIRMA	<i>[Firma]</i>	FIRMA	<i>[Firma]</i>	FIRMA	<i>[Firma]</i>
DNI:	24466594	DNI:	70708810	DNI:	70708810
Apellidos y Nombres:	Poma Gayaso German	Apellidos y Nombres:	Ascarra Arundo Rosi D	Apellidos y Nombres:	Ascarra Arundo Rosi D
Parentesco con usuario	Usuario	Cargo:	Rep. de Campo	Cargo:	Rep. de Campo
Teléfono:	945048814	Teléfono:	94509660	Teléfono:	94509660

4

Anexo 2.- Fotografías de la entrevista en punto de Pago



Anexo 3. Copia de Solicitud de Cambio de Punto de Pago.

SOLICITO: CAMBIO DE PUNTO DE PAGO POR CERCANIA.

SR. JULIO MEDIGURE FERNADEZ

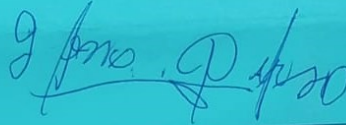
DIRECTOR EJECUTIVO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ASISTENCIA SOLIDARIA PENSION 65

Yo German Puma Gayoso identificado con el sector Hueraqochan en el distrito de Lares provincia de Calca del departamento de Cusco, ante usted con el debido respeto me presento y expongo.

Solicitarle CAMBIO DE PUNTO DE PAGO POR CERCANIA, de la transportadora de Lares a **transportadora de Parobamba**, petición que realizo por motivos que mi vivienda o sector donde yo vivo esta al frente del punto de pago que solicito con lo que evitare gastos innecesarios en alimentación y transporte ya que a lares tengo que viajar 3 días ida y vuelta.

Por lo que solicito distinguido Sr. Director acceder a mi petición por ser de justa.

Lares, 24 de mayo del 2023



German Puma Gayoso

DNI: 24466594

Recibido
[Signature]
22/103/2023