

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

Huancayo, 18 octubre de 2022.

OFICIO N° 177-2022-CTVC/JUNÍN

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

Junín.-

Asunto: Se ALERTA Dos (02) 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° 203-2022-CTVC/JUN.
- CASO N° 204-2022-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 Domínguez
Responsable Regional



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 Teléfono Nacional: 984056206		CASO		N° 204-2022-CTVC/JUN	
PROGRAMA SOCIAL:		PENSION 65		1. FECHA DE REGISTRO: 12/10/2022	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		ZUASNABAR SANCHEZ MARISOL		3. NÚMERO-DNI: 42769862	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA-SAN PEDRO DE CHUNAN.		5. CARGO: SECRETARIA	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO				6. FECHA DE OCURRENCIA: 12/10/2022	
7. DEPARTAMENTO:		JUNÍN		8. PROVINCIA: HUANCAYO	
9. DISTRITO:		EL TAMBO		10. CCPP/DIRECCIÓN: JR. SANTIAGO NORERO 462	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		SERVICIO DE PAGADURÍA		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? EL TAMBO-AGENCIA 1-0381	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		50		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 02 Puntos Críticos	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):					

El 12/10/2022 durante las acciones de veeduría/vigilancia realizada por la Sra. Marisol Ziasnabar Sánchez, secretaria del CLTV del distrito de El Tambo, durante el operativo de pago a los usuarios del Programa Pensión 65, en la agencia del Banco de la Nación del distrito de El Tambo, se aplicó la Ficha de Vigilancia N° 185-2022 y se registró el siguiente punto crítico:

- 1. PUNTO DE PAGO NO ESTA IMPLEMENTADO PARA PROTEGER AL USUARIO(A) DEL SOL Y/O LLUVIA.** La veedora Sra. Marisol manifiesta que, durante el operativo del pago del programa Pensión 65, 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 optaron por utilizar las veredas de cemento para su descanso, recostados en las paredes 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).
- 2. NO SE BRINDA SEGURIDAD A USUARIOS/AS DURANTE EL DIA DE PAGO.** Durante las acciones de vigilancia también se observó que, durante el operativo de pago, **NO** había la presencia de serenos, policías o militares para brindar la seguridad a los usuarios/as. (Ver anexo N° 3).

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- 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 usuarias 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.
- Sugerimos que se cumpla en lo estipulado en la **“Guía de proceso de Pensión 65”** En los que intervienen los enlaces designados por los Gobiernos locales. Pag. 24 donde dice: **RÉSULTADOS**, Que esperamos de tu trabajo como ENLACE en el componente de transferencia y pago de subvenciones económica; Difusión de Cronograma de Pago y logística antes del día de pago: tercer párrafo, - “proveer facilidades logísticas en el punto de pago (sillas, toldos, etc.)

- c) Sugerimos al programa garantizar el cumplimiento de la **RESOLUCION DIRECTORAL N° D000053-2022-PENSION65-DE**, Protocolo de gestión de espacios durante la entrega de la subvención económica y el desarrollo de intervenciones complementarias a los usuarios y usuarias del Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65" en el marco de la emergencia sanitaria por la COVID -19. 1. ANTECEDENTES, segundo párrafo, pagina 5. "Pensión 65, además, orienta sus intervenciones para la mejora del bienestar de la persona adulta mayor, a través de la **articulación con los diferentes sectores y niveles de gobierno**, con énfasis en el acceso y uso de servicios de salud de calidad y el fortalecimiento de redes de apoyo social, para la integración de las personas adultas mayores en dinámicas comunitarias.
- d) 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.
- e) 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° 185-2022-JUN-P (3 folio).
2. Dos (2) fotografías del operativo de pago en la agencia del Banco de la Nación (1 folio).
3. Una (1) fotografía del Banco de la Nación donde se observa que no hay presencia de serenazgos, policías (1 folio).



Jessica Rojas Domínguez
Responsable Regional



COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
FICHA DE VIGILANCIA		CÓDIGO	185
OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65		FECHA Aplicación	12/10/2022
Teléfono Regional:	942161273		
Teléfono Nacional:	984056206		
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/Vigilante	INICIAL 12/10/2022	FINAL 12/10/2022	HORA de Veeduría/Vigilante INICIAL 8:25 FINAL
Esta FICHA es aplicada en una CAMPAÑA DE VEEDURÍA/VIGILANCIA? SI () NO (X)			
I. DATOS GENERALES: Ubicación e Identificación del PUNTO DE PAGO			
1 DEPARTAMENTO:	JUNIN	2 PROVINCIA:	Huancayo
3 DISTRITO:	El Tambo	4 CCPP/Dirección:	Jr. Santiago Novero 462
5 IDIOMA que predomina en la zona:	→ a) Español (X) b) Quechua () c) Aymara () d) Ashaninka () e) Awajún () f) Otros () Señalar cuál es		
6 LUGAR donde se hace la veeduría:	→ a) Agencia Bancaria (X) b) Empresa de Transportadora de Valores () c) PIAS ()		
7 PERIODO de RETIRO DE SUBVENCIÓN al que se aplica esta FICHA de Vigilancia	→ Ene-Feb () Mar-Abr () May-Jun () Jul-Ago () Set-Oct (X) Nov-Dic ()		
8 Qué DISTRITOS fueron PROGRAMADOS el día de hoy en este punto de pago?	San Agustín de Cayos - Hualhuas - El Tambo		
9 Se REALIZA el Operativo de Pago en la fecha programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la fecha programada	SI NO NV		
9.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →			
10 Se REALIZA el Operativo de Pago en la hora programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la hora programada	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? Tambo Huancayo aproximadamente cuántos usar			
16 ¿Algún USUARIO SUSPENDIDO/ EN VIGILANCIA ASISTIÓ al punto de pago para RETIRAR SU SUBVENCIÓN?	a) Menos de 10 (X) b) Menos de 30 () c) Más de 31 ()		
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 () c) Solo al final ()			

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: 942161273

Teléfono Nacional: 984056206

FICHA DE VIGILANCIA
OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65

CÓDIGO

FECHA Aplicación

185

12/10/2021

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

	SI	NO	NV	NA
18 En el Punto de Pago se observa la presencia de PERSONAL DE SALUD y/o AMBULANCIAS el día del Operativo de Pago		☒		
18.1. 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 ()			
19 El PROMOTOR o algún personal de PENSIÓN 65 está PRESENTE durante el Operativo de Pago?	☒			
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?				NA
21 Usuarios(as) están ordenados en una fila guardando la DISTANCIA MINIMA DE DOS METROS (aproximadamente 3 pasos)				NA
22 Ud. observa que los usuarios/as acuden al operativo de pago USANDO MASCARILLAS FACIALES?	☒			
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?	☒			
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?	☒			
25 Usuarios(as) que CAMINAN CON DIFICULTAD O USAN SILLA DE RUEDAS están acompañados por otra persona que los ayuda?	☒			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?	☒			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?	☒			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?	☒			
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?				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?				
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?				
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?				NV
33 Los pagadores de la Agencia Bancaria, PIAS y/o ETV UTILIZAN MASCARILLA FACIAL Y TIENEN DISPONIBLE ALCOHOL?	☒			
34 El ambiente de la Agencia Bancaria o ambiente donde paga la ETV es AMPLIO Y ESTÁ VENTILADO?	☒			

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
FICHA DE VIGILANCIA		CÓDIGO	185
OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65		FECHA Aplicación	12/10/2011
Teléfono Regional:	942161273		
Teléfono Nacional:	984056206		
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			
35	Se brinda atención AMABLE-RESPECTUOSA a los usuarios(as) del programa durante el pago?	☒ SI	☐ NO ☐ NV
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 ECONOMICA?	☒ 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
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 ☒ 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	
usuarios son obligados a asistir al punto de pago por el promotor generando conflicto en los usuarios		queremos que se implementen sillas para los usuarios y toldos contra el sol y la lluvia	
47	¿Algún miembro del equipo técnico lo ACOMPAÑO 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 VºBº del SUPERVISOR (Responsable Regional del Equipo Técnico del CTVC que revisa la consistencia de la Ficha de Veeduría y da el VºBº)	
NOMBRES APELLIDOS: <u>Marisol Zepeda</u> <u>Sanchez</u> DNI: <u>42767862</u> CARGO: <u></u> DISTRITO: <u>tambo</u>		NOMBRES APELLIDOS: <u>Jessica Rojas</u> DNI: <u>20072336</u> CARGO: <u>RR-CTVC</u>	

2.- Fotografías del operativo de pago en la agencia el banco de la nación de Jauja



Durante el operativo algunos usuarios se mantenían esperando sentados en las veredas.



3.Una (1) fotografía del Banco de la Nación donde se observa que no hay presencia de serenazgos, policías

