

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL ANCASH

CARGO

Huaraz, 11 de agosto de 2023

OFICIO N° 0114-2023-CTVC/ANCASH

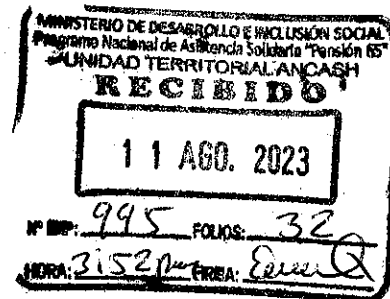
Señor

HECTOR IVAN LANDAURO SOTELO

Jefe de la Unidad Territorial Ancash

Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65

Presente. -



Asunto : Se ALERTA seis (06) 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° 0239-2023-CTVC/ANC
- CASO N° 0240-2023-CTVC/ANC
- CASO N° 0241-2023-CTVC/ANC
- CASO N° 0242-2023-CTVC/ANC
- CASO N° 0243-2023-CTVC/ANC
- CASO N° 0244-2023-CTVC/ANC

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,



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

Av. Gamarra N° 375 Huaraz-Ancash. Of. de la MCLCP
Celular: 942154203

Correo Electrónico: mesadepartes.ctvcperu@gmail.com / ancash.rrectvcperu@gmail.com

Página Web: www.ctvcperu.org.pe

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telf. de Ancash: 942154203
Telf. LIMA: 945095602

CASO

N° 0243-2023-CTVC/ANC

PROGRAMA SOCIAL:		PENSIÓN 65		1. FECHA DE REGISTRO:		19/06/2023	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:							
2. APELLIDOS NOMBRES:		MEDINA FIGUEROA VIRNA SIOBBHAN STEPHANIE		3. NÚMERO-DNI:		47474116	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – SEDE ANCASH		5. CARGO:		RESPONSABLE DE CAMPO	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:						6. FECHA DE OCURRENCIA:	
7. DEPARTAMENTO:		ANCASH		8. PROVINCIA:		YUNGAY	
9. DISTRITO:		YUNGAY		10. CCPP/DIRECCIÓN:		YUNGAY	
11. PROCESO:		SERVICIO DE PAGADURIA		12. ¿DONDE SE APLICÓ LA FICHA DE VIGILANCIA/ ATENCIÓN?		YUNGAY-0353	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		2219		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS		03	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):							

Durante las acciones de vigilancia al Servicio de Entrega de la Subvención Económica del Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65, la Srta. Virna Siobhhan Stephanie Medina Figueroa, Responsable de Campo del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana – Sede Ancash, visitó la Agencia Bancaria Yungay, evidenciándose los siguientes puntos críticos:

- 1. NO SE PUBLICA/DIFUNDE EL PADRON DE USUARIOS SUSPENDIDOS/DESAFILIADOS:** En el punto de pago Banco de Nación Yungay, se pudo verificar que en los lugares públicos como el frontis de la Municipalidad donde se encontraba el padrón de abonados, NO se publicó el padrón de usuarios/as suspendidos, situación que podría ocasionar que usuarios/as no abonados se trasladen al punto de pago por desconocimiento siendo afectados económicamente afectando la transparencia del proceso.
- 2. AGENCIA BANCARIA/ETV/PIAS NO TIENE RAMPAS CON BARANDAS PARA QUE PUEDAN MOVILIZARSE LOS ADULTOS MAYORES ENFERMOS/DISCAPACIDAD:** El ingreso a la agencia bancaria cuenta con rampas pero no cuenta con barandas, lo que dificulta el ingreso de los adultos mayores enfermos y/o discapacitados para poder sujetarse.
- 3. PAGAN SUBVENCION ECONOMICA INCOMPLETA A USUARIO/TERCERA PERSONA AUTORIZADA:** Se evidenció en el punto de pago, el promotor asignado al distrito realizó el retiro de la pensión de algunas usuarias en el cajero automático, para ello le brindaron su tarjeta y clave, concluyéndose que algunas usuarias tienen dificultados para manejar su tarjeta multired. Se consultó a dos usuarias quienes indicaron que solo contaban con depósito de S/ 250.00 soles que fue entregado por el promotor, además no tenían conocimiento que el promotor estaba dejando en sus cuentas la suma de S/ 50.00 soles como ahorro, sin autorización, las usuarias indicaron que no se les consultó al respecto, tampoco.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el marco de los lineamientos técnicos del Programa y sus acciones de coordinación en bienestar del adulto mayor, se solicita implementar las medidas correctivas a fin de garantizar una adecuada prestación del servicio, por lo que en ese sentido se recomienda:

- Se exhorta que se mejore la publicación y difusión del padrón de usuarios/as abonados y usuarios/as suspendidos/desafiliados de manera oportuna, garantizando que sea de conocimiento público y de los usuarios/as especialmente de los centros poblados más alejados y caseríos, colaborando con la transparencia del proceso y dar cumplimiento con la Directiva de Gestión de la Entrega de la Subvención Económica, Directiva N° 04-2023-PENSION65 Versión N°01, numeral 4.17 y 7.1.7.3.
- Se coordine de manera efectiva en el punto de pago la implementación de rampas con barandas, que va facilitar el acceso de las personas con discapacidad o ancianos con dificultad de movimiento, que necesitan superar desniveles o diferencias de nivel, en cumplimiento de la Ley N° 30490, artículo 24. Accesibilidad.

- El promotor asista y acompañe nuevamente a las usuarias enseñándoles el manejo de la tarjeta multired, para evitar situaciones como la ocurrida, hecho que va contribuir con la transparencia del proceso de pago y el retiro de la Subvención Económica sin dificultades por parte de las mismas usuarias.
- Se solicita se pueda verificar el caso e informarnos sobre lo ocurrido, las medidas adoptadas y las acciones que se vienen estableciendo para la prevención de estos casos.

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

1.- Copia de Ficha de Vigilancia V-244-2023-ANC-P (04 folios).



Maritza Mallqui Aguilar
MARITZA MALLQUI AGUILAR
Responsable Regional Equipo Técnico Ancash
COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
SEDE REGIONAL ANCASH			
VIGILANCIA AL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 65			
FICHA DE VIGILANCIA		CODIGO N° V-0244 -2023-ANC-P	
PUNTO DE PAGO - AGENCIA BANCARIA/ETV/PIAS			
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 corresponda. En toda la Ficha tomar en cuenta esta LEYENDA: → NV=No verifiqué NA=No aplica			
☒ FICHA se aplica DENTRO DE CAMPAÑA ☒ Vigilancia Presencial	(b) FICHA se aplica FUERA DE CAMPAÑA (b) Vigilancia NO Presencial		
1	FECHA INICIAL de la Vigilancia:	19 / 06 / 2023	2 HORA INICIAL de la Vigilancia: 08 : 10
I. DATOS GENERALES: Ubicación e Identificación del PUNTO DE PAGO			
3	CÓDIGO de Punto de Pago:	0353	4 NOMBRE de Punto de Pago: YUNGAY
5	DEPARTAMENTO:	ANCASH	6 PROVINCIA: YUNGAY
7	DISTRITO:	YUNGAY	8 CCPP/Dirección: YUNGAY
9	Número de DISTRITOS programados:	06	10 Número de USUARIOS programados: 2219
11	¿IDIOMA que predomina en la zona:	→ a) Español () b) Quechua (X) c) Aymara () d) Ashaninka () e) Awajún () f) Otros () Señalar cuáles	
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 (X) 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
15	N° DNI del Informante:	(c) Otros:	
17	Teléfono/celular del Informante:	16 Apellidos y nombres del Informante:	18 Correo Electrónico del Informante:
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 →		
19.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →			NO

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

SEDE REGIONAL ANCASH

VIGILANCIA AL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 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?	☒		NO	NV
37	El punto de pago esta implementado para PROTEGER A USUARIOS(AS) DEL SOL Y/O LLUVIA mientras esperan su pago (cola)?	☒		NO	NV
38	¿Se ENTREGA VOUCHER o BOLETA a usuarios(as) del programa que retiraron su SUBVENCIÓN ECONÓMICA?	☒		NO	NV
39	En este operativo de pago se DESARROLLA alguna INTERVENCIÓN COMPLEMENTARIA para usuarios del programa?	SI	☒	NO	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 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
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	¿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-RESPECTUOSA 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

COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

SEDE REGIONAL ANCASH

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	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	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	NO	NV

46 OBSERVACIONES O DIFICULTADES

En el punto de pago no estuvo programada ninguna intervención complementaria. Banco no cuenta con barandas. Se evidenció que el promotor realizó los neteos de abono de algunos usuarios que cobran con Tarjeta Multired.

47 SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

48 ¿Algún miembro del equipo técnico lo ACOMPAÑÓ PRESENCIALMENTE O TELEFÓNICAMENTE a Usted durante la veeduría?

48.1 Si la respuesta es SI, registre los Apellidos y Nombres del miembro del equipo técnico que le acompañó: →

49 FECHA FINAL de Veeduría/Vigilancia: 19 / 06 / 2023 50 HORA FINAL de Veeduría/Vigilancia: 13 : 40

NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL VEEDOR

(Miembro del Comité Local o Miembro del Equipo Técnico-CTVC)

[Firma]

FIRMA

NOMBRES APELLIDOS: Virna S.S. Medina Figueroa

DNI: 47474116

CARGO: Responsable de campo

DISTRITO: Huaraz

TELEFONO: 942152028

CORREO ELECTRÓNICO: ancash.2rctvcpem@gmail.com

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:

DNI:

CARGO:

TELEFONO:

CORREO ELECTRÓNICO: