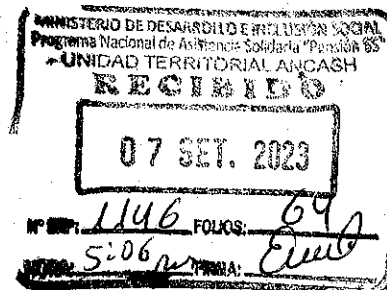


COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL ANCASH

Huaraz, 07 de setiembre de 2023

OFICIO N° 0119-2023-CTVC/ANCASH

Señor
HECTOR IVAN LANDAURO SOTELO
Jefe de la Unidad Territorial Ancash
Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65



Presente. -

Asunto : Se ALERTA diez (10) 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° 0266-2023-CTVC/ANC | CASO N° 0271-2023-CTVC/ANC |
| • CASO N° 0267-2023-CTVC/ANC | CASO N° 0272-2023-CTVC/ANC |
| • CASO N° 0268-2023-CTVC/ANC | CASO N° 0273-2023-CTVC/ANC |
| • CASO N° 0269-2023-CTVC/ANC | CASO N° 0274-2023-CTVC/ANC |
| • CASO N° 0270-2023-CTVC/ANC | CASO N° 0275-2023-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.rctvcperu@gmail.com
Página Web: www.ctvcperu.org.pe

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telf. de Ancash: 942154203 Telf. LIMA: 945095602	CASO	N° 0268-2023-CTVC/ANC
---	------	-----------------------

PROGRAMA SOCIAL: PENSIÓN 65	1. FECHA DE REGISTRO: 22/06/2023
------------------------------------	---

I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:

2. APELLIDOS NOMBRES: HUAYTA LOARTE JULIA CLARA	3. NÚMERO-DNI: 45522664
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN: COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA DEL DISTRITO DE SAN MARCOS	5. CARGO: VOCAL

II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:

7. DEPARTAMENTO: ANCASH	8. PROVINCIA: HUARI
9. DISTRITO: SAN MARCOS	10. CGPP/DIRECCIÓN: JR. SAN MARTIN N° 1001
11. PROCESO: SERVICIO DE PAGADURÍA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VIGILANCIA/ ATENCIÓN? SAN MARCOS-0380
13. CANTIDAD DE AFECTADOS: 961	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 04

III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):

Durante las acciones de vigilancia al proceso de Entrega de la Subvención Económica del Programa Pensión 65 correspondiente al periodo MAYO-JUNIO 2023, se visitó el punto de pago: Agencia Bancaria San Marcos, evidenciándose los siguientes puntos críticos:

1. **NO SE PUBLICA/DIFUNDE EL PADRON DE USUARIOS ABONADOS:** En el punto de pago se evidenció que NO se publicó el padrón de abonados del periodo mayo-junio 2023, en el frontis de la municipalidad ni en otro lugar público, verificándose también este hecho en las entrevistas a los usuarios/as presentes durante el desarrollo del operativo de pago.

2. **NO SE PUBLICA/DIFUNDE EL PADRON DE USUARIOS SUSPENDIDOS/DESAFILIADOS:** En el operativo de pago, en el Banco de Nación San Marcos, se observó que NO se publicó el padrón de usuarios/as suspendidos, ni en la Municipalidad o en el frontis de la agencia bancaria, concluyéndose que no se publicó en ningún otro lugar público, situación que no contribuye con la transparencia del proceso.

3. **AGENCIA BANCARIA/ETV/PIAS NO TIENE RAMPAS CON BARANDAS PARA QUE PUEDAN MOVILIZARSE LOS ADULTOS MAYORES ENFERMOS/DISCAPACIDAD:** En el local del banco se evidenció la necesidad de contar con rampas para el ingreso de los adultos mayores al punto de pago, para ingresar al local se tiene que subir un escalón alto, situación que dificultó el ingreso y salida de usuarios/as que tienen dificultades para caminar o están enfermos por no existir rampas con barandas, cabe mencionar que el punto de pago está ubicado en una calle con constante afluencia vehicular, resultando un peligro para los usuarios/as (ver anexo 02: foto 01 y 02).

4. **PUNTO DE PAGO NO ESTA IMPLEMENTADO PARA PROTEGER AL USUARIO(A) DEL SOL Y/O LLUVIA:** En el operativo de pago se observó que fuera de la agencia bancaria, NO se implementó con carpas para que los usuarios/as, pudieran estar protegidos del fuerte sol. Además, se evidenció que fuera del local no se implementaron sillas en las que los adultos pudieran descansar, por las extensas colas que realizaron, por su avanzada edad ya no les permite esperar parados, causándoles malestar e incomodidad, utilizando para esperar y descansar las veredas que existen alrededor de la agencia bancaria (ver anexo 02: foto 03 y 04).

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 garantice 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 realice acciones de coordinación interinstitucional destinadas a las mejoras de las condiciones de pago para los usuarios del programa en este distrito, instalación de rampas con barandas, a fin de garantizar rutas accesibles y seguras a los adultos mayores usuarios del programa en el presente punto de pago, en cumplimiento de la Ley N° 30490, artículo 24. Accesibilidad.
- Se realice acciones de coordinación interinstitucional destinado a las mejoras de las condiciones de pago para los usuarios del programa en este distrito, instalación de carpas/toldos y colocar sillas en el punto de pago, a fin de brindar comodidad a los usuarios adultos mayores.
- Se solicita se pueda verificar el caso y se nos pueda informar las acciones implementadas destinadas a la solución de los hechos alertados en el presente caso.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folio: 06)

1. Copia de la Ficha de Vigilancia V-212-2023-ANC-P (04 folios).
2. Registro fotográfico (02 folios).



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

COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL ANCASH
VIGILANCIA AL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 65

20	Se REALIZA el Operativo de Pago en la hora programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la hora programada →	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV
20.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →					
21	Se publicó/Difundió el CRONOGRAMA DE PAGOS?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV
22	Se publicó/Difundió el PADRÓN DE ABONADOS?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	NV
23	Se publicó/Difundió el PADRÓN DE USUARIOS SUSPENDIDOS/DESAFILIADOS?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	NO
	23.1 El Padrón de USUARIOS SUSPENDIDOS explica claramente los MOTIVOS de la suspensión/desafiliación?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	NO
IV. PARTICIPACIÓN DE ACTORES EN EL OPERATIVO DE PAGO:					
24	En el Punto de Pago se observa la presencia de SERENOS, POLICIAS, MILITARES el día del Operativo de Pago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV
	24.1. Si la respuesta es "SI", señale en qué momento estuvieron presentes →	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	a) Solo al principio ()	b) Durante todo el operativo de pago (X)
25	El PROMOTOR o algún personal de PENSIÓN 65 está PRESENTE durante el Operativo de Pago?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV
	25.1. Si la respuesta es "SI", señale en qué momento estuvo presente →	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	a) Solo al principio ()	b) Durante todo el operativo de pago (X)
V. DESARROLLO DEL OPERATIVO DE PAGO:					
Verificar en el punto de pago (Agencia Bancaria/PIAS/ETV)					
26	En la Agencia Bancaria, PIAS o ETV se brinda ATENCIÓN PREFERENCIAL a usuarios en silla de ruedas o enfermos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV
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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NA
28	La Agencia Bancaria, PIAS, o ETV tiene RAMPAS CON BARANDAS para que se movilicen adultos mayores enfermos o con discapacidad?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	NV
29	¿Algún USUARIO SUSPENDIDO/DESAFILIADO ASISTIÓ al punto de pago para RETIRAR SU SUBVENCIÓN?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	NV
Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 01. Llene una ficha de atención					
30	Hay usuarios(as) con DISCAPACIDAD SEVERA y/o ENFERMEDAD GRAVE que acuden al punto de pago a recibir su subvención económica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	NV
Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 02. Llene una ficha de atención					
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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	NV
32	En este operativo de pago ¿hay TERCERAS PERSONAS AUTORIZADAS con Resolución Directoral en PADRÓN DE ABONADOS, pero NO LE PAGARON?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	NV
Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 03 y Llene una FICHA DE ATENCIÓN					
32.1. Si la respuesta es "SI", diga qué dificultades:					

**COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL ANCASH**

VIGILANCIA AL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSION 65

33	En este operativo de pago ¿hay USUARIOS que están en PADRÓN DE ABONADOS, pero NO LE PAGARON?		SI	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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?		2		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)?		SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NV
38	¿Se ENTREGA VOUCHER o BOLETA a usuarios(as) del programa que retiraron su SUBVENCIÓN ECONÓMICA?		<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV
39	En este operativo de pago se DESARROLLA alguna INTERVENCIÓN COMPLEMENTARIA para usuarios del programa?		SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NA
39.1	Si la respuesta es "SI", diga qué INTERVENCIONES: → (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
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	<input checked="" type="checkbox"/>	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					
44.1	¿Es accesible (fácil de encontrar y obtener) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?		<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV
44.2	¿Es oportuna (momento apropiado, a tiempo) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?		<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV
44.3	¿Es comprensible (clara) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?		<input checked="" type="checkbox"/>	NO	NV

**COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL ANCASH
VIGILANCIA AL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSION 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"/>	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"/>	NV
		45.3 ¿Algún operador del programa Pensión 65 y/o servidor público pidió asistir a reunión/miñin de algún candidato a cambio de brindar beneficios en el Programa?	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NV

46 OBSERVACIONES O DIFICULTADES

47 SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

48 ¿Algún miembro del equipo técnico lo ACOMPAÑÓ PRESENCIALMENTE O TELEFÓNICAMENTE a Usted durante la veeduría? NO

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

49 FECHA FINAL de Veeduría/Vigilancia: 22 / 06 / 2023 HORA FINAL de Veeduría/Vigilancia: 12 : 08

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)
 FIRMA	 FIRMA
NOMBRES APELLIDOS: <u>Julia Casa Huayta Loarte</u>	NOMBRES APELLIDOS: <u>Maritza Mallqui Aguilar</u>
DNI: <u>45522604</u>	DNI: <u>31660360</u>
CARGO: <u>Comite Vocat</u>	CARGO: <u>RRTVE</u>
DISTRITO: <u>San Marcos</u>	TELEFONO: <u>942154203</u>
TELEFONO: <u>962093057</u>	CORREO ELECTRÓNICO: <u>aneash.rretveperu@gmail.com</u>
CORREO ELECTRÓNICO: <u>Julia HuaytaLoarte@hotmail.com</u>	

ANEXO 02

REGISTRO FOTOGRAFICO



Foto 01: Punto de pago no tiene rampas con barandas para que puedan movilizarse los adultos mayores.

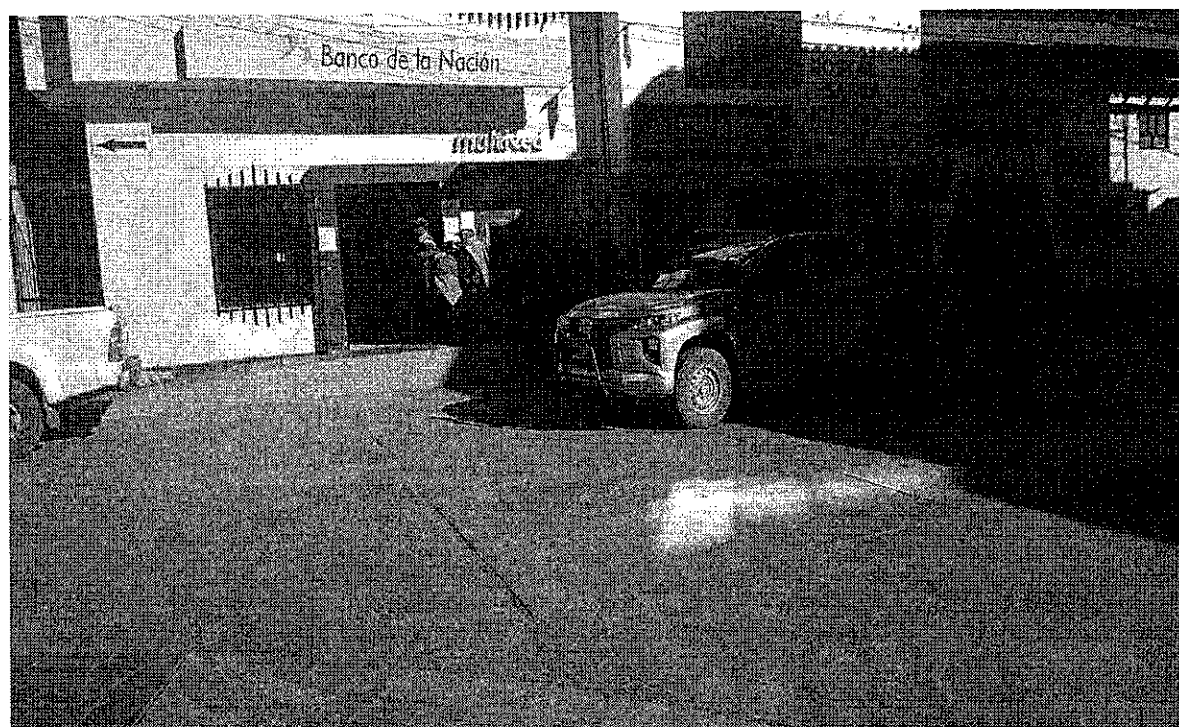


Foto 02: Punto de pago no cumple con medidas de seguridad por la constante afluencia vehicular, resultando ser un peligro para los adultos mayores



Foto 03: Punto de pago no está implementado para proteger a los usuarios/as del sol.

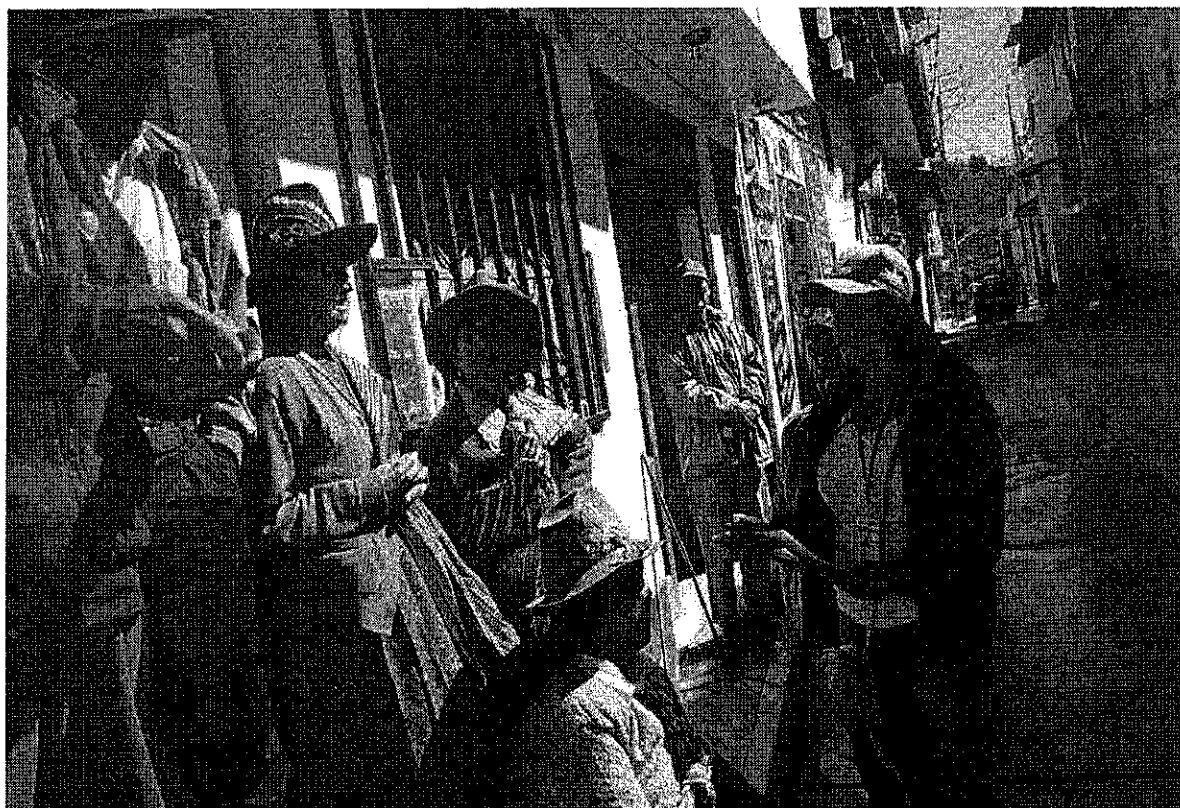


Foto 04: Punto de pago con usuarios/as en la cola no tienen sillas, ni carpas para la protección del sol.