

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LORETO IQUITOS**

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Iquitos, 08 de junio de 2021

OFICIO N°005-2021-CTVC/LORETO IQUITOS

Señor (a)

GLORIA DEL CARMEN ROJAS RÍOS

Jefe de la Unidad Territorial – Loreto

Programa Nacional de Asistencia Solidaria – PENSIÓN 65

Presente. -

Asunto : Se ALERTA dos (02) 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° 031-2021-CTVC/IQU
- CASO N° 032-2021-CTVC/IQU

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


ELVA ROSA CARMONA DE CHU
Responsable Regional del Equipo Técnico
CTVC-LORETO-IQUITOS



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. IQUITOS:(#)942161156 Telf. LIMA: (#)951864589		CASO		N° 031-2021-CTVC/IQU	
PROGRAMA SOCIAL:		PENSIÓN 65		1. FECHA DE REGISTRO: 16/05/2021	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		YAHUARCANI COQUINCHE JULIANA		3. NÚMERO-DNI: 40772556	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		5. CARGO: VICE PRESIDENTE	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:				6. FECHA DE OCURRENCIA: 16/05/2021	
7. DEPARTAMENTO:		LORETO		8. PROVINCIA: MAYNAS	
9. DISTRITO:		NAPO		10. CCPP/DIRECCIÓN: SANTA CLOTILDE	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA:		SERVICIO DE PAGADURÍA		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE ATENCIÓN? PIAS "RÍO NAPO"	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		191		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS 02	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):					

Con fecha 16/05/2021 durante las acciones de vigilancia al Servicio de Pagaduría a los usuarios del Programa Pensión 65, la Vicepresidenta del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana entrevistó al Sr. Enzo del Águila Urrunaga, Coordinador del Programa PAIS, recogiendo mediante Ficha de Vigilancia N°079-2021-IQU-P, los siguientes puntos crítico descritos a continuación:

- 1. AUSENCIA DEL PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSIÓN 65 DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO.** La Vicepresidenta del Comité Local de Santa Clotilde, refirió que a al arribo de la PIAS "Río Napo" los usuarios del Programa comenzaron a acercarse al puerto y esperar se inició el pago (estuvieron desde las 8:30 a.m. hasta las 4:00 p.m.), lo cual no ocurrió; no se presentó el operador del Programa Pensión 65 o cualquier otro trabajador del Programa para acompañar el operativo de pago que debió realizarse de acuerdo a lo programado (16 y 17/05/2021 en Santa Clotilde por medio de la Agencia del Banco de la Nación que funciona en la PIAS "Río Napo"), el Coordinador del PIAS, Enzo Del Águila Urrunaga manifestó que no se embarcó ningún operador de Pensión 65.
- 2. NO SE CUMPLEN LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD ESTABLECIDAS DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO EN AGENCIA BANCARIA/ETV.** En el operativo de pago programado para el 16 y 17 de mayo del 2021, se pudo apreciar que no existió algún tipo de señalamiento en el piso u otro que permita a los adultos mayores tener una referencia de la distancia que debían mantener durante la espera de su atención, lo descrito generó aglomeración (algunos en la plataforma del barco PIAS y otros arriba en la orilla del río); fue aproximadamente a las 4:00 p.m. que desde la embarcación anunciaron que no se realizara el pago, pues la agencia del Banco de Nación no disponía de dinero; cabe resaltar que esta situación era de conocimiento pleno del Coordinador del PIAS sin embargo mantuvo aglomerados a los usuario con expectativa (quien comunico que no habría pago por estar mal el sistema del Banco de la Nación).

cabe resaltar que lo descrito fue riesgoso para los adultos mayores ante un posible contagio del COVID-19
- 3. NO HAY DINERO DISPONIBLE PARA PAGAR A USUARIOS/AS EL DÍA DE PAGO.** Al respecto el Sr. Enzo Del Águila Urrunaga, Coordinador del Programa PAIS a cargo de las actividades que se desarrollan en la PIAS "Río Napo", manifestó en un primer momento que el pago de la subvención a los usuarios de Pensión 65 no sería posible, pues el sistema había sufrido averías; si bien atendieron a usuarias de JUNTOS entregándoles la Tarjeta Multired, fue recién aproximadamente a las 4:00 p.m. que el coordinador de la PIAS manifestó que el pago no se da por falta de dinero.

Situación que estaría exponiendo la salud de los usuarios y vulnerando el derecho a ser atendidos con el pago de la subvención monetaria en el tiempo establecido (no están siendo atendidos período Noviembre/diciembre 2020).

4. **NO SE CUMPLE CON CRONOGRAMA ESTABLECIDO DEL OPERATIVO DE PAGO.** Al respecto la Presidenta del CLTVC refiere que el operativo de pago estuvo programado para el 16 y 17/05/2021, sin embargo no se realizó, perjudicando a los usuarios, ante el reclamo de los mismos el coordinador del PIAS manifestó lo siguiente:

“No hay plata para pagarles, si quieren pueden seguirnos, el 18 estaríamos pagando en la Comunidad de Puerto Alegre (a 7 horas ida y vuelta navegando en pequepeque), también podrían esperar hasta el 22 y 23 de mayo del 2021 que estará arribando a la Comunidad de Copal Urco (a 8 horas ida y vuelta) el BAP “Yavarí”, ahí podrían cobrar, de lo contrario pueden esperar hasta julio que estaremos viniendo nuevamente”.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Se recomienda al Programa Pensión 65, que en el marco de los lineamientos que norman el proceso (Pagaduría), realice las acciones pertinentes para resolver el caso con la celeridad que lo amerita, toda vez que se estaría vulnerando el derecho de los usuarios, que no están siendo atendidos de manera oportuna y adecuada, sino más bien se estaría poniendo en peligro la vida y la salud.
- El programa Pensión 65 garantice la presencia de su operador o funcionario durante las fechas programadas del operativo de pago, a fin que esto permita el acompañamiento, apoyo y solución de alguna dificultad que pudieran surgir a los usuarios asistentes en las fechas programadas.
- El Programa Pensión 65 pueda coordinar con los representantes del Banco de la Nación, para tomar previsiones que eviten situaciones que afectan la adecuada y oportuna atención del usuario.
- Se solicita al programa después de verificar el caso pueda informar al CTVC de manera formal sobre las acciones implementadas en atención a la resolución del caso que representa con necesidad de urgente atención.

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

1. Ficha de Vigilancia N°079-2021-IQU-P (03 folios)


ELVA ROSA CARMONA DE CHU
Responsable Regional del Equipo Técnico
CTVC-LORETO-IQUITOS



ANEXO

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
Teléfono Regional: #942161156	FICHA DE VIGILANCIA		CÓDIGO V - 079-2021-P
Teléfono Nacional: #951864589	OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65		FECHA Aplicación 16 / 05 / 21
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			
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/Vigil	INICIAL 16 / 05 / 2021	FINAL 17 / 05 / 2021	HORA de Veeduría/Vigil INICIAL 09 : 00 FINAL 17 : 30
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:	LORETO	2. PROVINCIA:	MAYNAS
3 DISTRITO:	NAPO	4. CCPP/Dirección:	SANTA CLOTILDE
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 () b) Empresa de Transportadora de Valores () c) PIAS (X)		
7 PERIODO de RETIRO DE SUBVENCIÓN al que se aplica esta FICHA de Vigilancia →	Ene-Feb (X) 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?	DISTRITO DEL NAPO		
9 Se REALIZA el Operativo de Pago en la fecha programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la fecha programada →	SI	NO	
9.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →	BANCO NACIÓN DE PIAS RIO NAPO NO CUENTA CON DINERO EN EFECTIVO		
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 frentes de la Municipalidad, Local comunal, etc. de distrito(s) programados para hoy			
11 Se publicó/Difundió el CRONOGRAMA DE PAGOS?	PARA LA FECHA 16 Y 17 /05/2021 A PARTIR DE LAS 9:00 A.M.	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 us		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 30()		
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 (X) b) Durante todo el operativo de pago () c) Solo al final ()		
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 () 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 MINIMA 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 Co

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. Llène 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. Llène 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 PAGAN?	SI	NO	NV	
30.1. Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 04. Llène una ficha de atención					
31	En este operativo de pago ¿existen USUARIOS/TERCERAS PERSONAS AUTORIZADAS que recibieron la Subvención Económica INCOMPLETA?	SI	NO	NV	NA
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	NA
33	Los pagadores de la Agencia Bancaria, PIAS y/o ETV UTILIZAN MASCARILLA FACIAL Y TIENEN DISPONIBLE ALCOHOL?	SI	NO	NV	NA
34	El ambiente de la Agencia Bancaria o ambiente donde paga la ETV es AMPLIO Y ESTÁ VENTILADO?	SI	NO	NV	NA
35	Se brinda atención AMABLE-RESPECTUOSA a los usuarios(as) del programa durante el pago?	SI	NO	NV	NA
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	NA
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	NA
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	NA
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	
44	¿Usted considera que existieron actos de APROVECHAMIENTO POLÍTICO PARTIDARIO durante este Operativo de Pago?	SI	NO	NV	
45. OBSERVACIONES (o dificultades)		46. RECOMENDACIONES			
Los usuarios llegaron para cobrar y se vieron perjudicados, no cobran desde noviembre 2020.		El Programa debe prever que no suceda esta situación.			
El Coord. PIAS mintió diciendo que no hay pago porque el sistema está mal. Aproximadamente a las 4:00 p.m. recién comunicó que no había dinero disponible. Refiriéndose a los usuarios manifestó que si querían podían ir hacia la comunidad de Puerto Alegre a cobrar el día 18/05/2021, o los días 22 y 23/05/2021, podían ir a la comunidad de Copal Urco a cobrar en el BAP "Yavari".		Es importante que el operador del programa acompañe los operativos de pago.			
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: → Elva Rosa Carmona de Chu					
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: Juliana Yahuarcani Coquinche		NOMBRES APELLIDOS: Elva Rosa Carmona de Chu			
DNI 40772556 CARGO: VicePresidenta		DNI 0584095 CARGO: RR - CTVC			
DISTRITO:					