

**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° 032-2021-CTVC/IQU	
PROGRAMA SOCIAL:		PENSIÓN 65		1. FECHA DE REGISTRO:	
				19/05/2021	
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:	
7. DEPARTAMENTO:		LORETO		8. PROVINCIA:	
				MAYNAS	
9. DISTRITO:		NAPO		10. CCPP/DIRECCIÓN:	
				PUERTO ALEGRE	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA :		SERVICIO DE PAGADURÍA		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE ATENCIÓN?	
				PIAS "RÍO NAPO"	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		1		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS	
				05	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):					

Con fecha 18/05/2021 durante las acciones de vigilancia al Servicio de Pagaduría a los usuarios del Programa Pensión 65, la presidenta del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana entrevistó al Sr. David Papa Machoa, DNI 05304600, usuario del Programa Pensión 65, recogiendo mediante Ficha de Atención N°005-2021-IQU-P, los puntos críticos 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 el Sr. David Papa Machoa, se trasladó desde Santa Clotilde hasta la Comunidad de Puerto Alegre siguiendo a la PIAS "Río Napo" para tratar de cobrar la subvención monetaria, donde pudo verificar que no existió presencia del operador del Programa.
- 2. NO SE CUMPLEN LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD ESTABLECIDAS DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO EN AGENCIA BANCARIA/ETV/PIAS.** En el operativo de pago en la Comunidad de Puerto Alegre, en la carpa instalada a orillas del río como en la sala de espera y en la plataforma del barco se pudo apreciar que no se dispuso algún tipo de señalización en el piso u otro que permita a los adultos mayores mantener la distancia durante la espera para su atención, esto generó aglomeración de usuarios; no existió bancas o sillas donde puedan sentarse, no se acondiciono una mesa con agua y jabón o alcohol en gel para el lavado de manos o desinfección, no se cumplieron las medidas de bioseguridad, esto puso en riesgo la vida y la salud de los adultos mayores.
- 3. NO SE CUMPLE CON HORARIO DE ATENCIÓN DEL OPERATIVO DE PAGO.** El usuario refiere que el Banco inicio la atención a las 2:00 p.m., varios usuarios no cobraron, pues a las 8:00 p.m. fueron comunicados que el sistema fue cerrado y el pago terminó, cabe resaltar que los usuarios fueron doblemente perjudicado ya que se habían trasladado siguiendo las recomendaciones del Coordinador de la PIAS.
- 4. NO SE BRINDA ATENCIÓN PREFERENCIAL A USUARIOS ENFERMOS O CON DISCAPACIDAD.** Al respecto el usuario refiere que no existió control y orden en el operativo de pago; los usuarios de Pensión 65 y Juntos estuvieron mezclados en la fila, no se dio preferencia a los adultos mayores (quienes por su propia edad caminan con dificultad y adolecen de enfermedades); cabe resaltar que la aglomeración fue de tal magnitud, que existieron personas que sufrieron desmayos (los mismos usuarios eran cargados por otros y los ingresaban al barco para su atención por el personal de salud), por la tarde y por la continua lluvia, los usuarios resbalaban y terminaban en el barro; al anunciarse el término de la atención, gran cantidad de adultos no pudieron hacer efectivo el cobro .

- 5. POSIBLE MALTRATO A USUARIOS/IAS EN BANCO DE LA NACIÓN/TRANSPORTADORA.** El recurrente refiere que, existiendo tantos usuarios que se trasladaron desde Santa Clotilde por la invitación irresponsable del Coordinador de la PIAS, y considerando que el pago inicio a las 2 de la tarde, se debió prever que la atención sea de un día más (y todos puedan cobrar), de esto cabe resaltar que los usuarios necesitaban efectivo para retornar a sus hogares, varios de ellos no cobran desde el periodo noviembre/diciembre del 2020; menciona además que estos incidentes ponen en riesgo la salud y la vida de los usuarios (navegaron en lluvia, arribando a la 1:00 a.m. del día siguiente, sin tomar alimento alguno al no contar con dinero).

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONNES:

- 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 algunas 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: 01 Folios)

1. Ficha de Atención N°010-2021-IQU-P (01 folios)


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



El miembro del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana facilita el llenado de la Ficha de Atención cuando el Informante/Solicitante (de preferencia el USUARIO) pide hacer llegar su caso al Programa Social
-LA CANALIZACIÓN DEL CASO HACIA LOS PROGRAMAS SOCIALES ES GRATUITO Y NO REQUIERE FIRMA DE ABOGADO-

1.PROGRAMA por X: JUNTOS () PENSIÓN 65 (X) QALI WARMA () CUNA MÁS () FONCODES () CONTIGO () PAIS ()		2.FECHA de REGISTRO: 19 / 05 / 2021 /	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)			
3. Apellidos Nombres:	PAPA MACHOA DAVID	4. Documento-DNI:	05304600
5. Sexo (Género):	Masculino (X) Femenino ()	6. Fecha-Nacimiento:	
7. Es Usuario(a)?:	SI (X) Fecha Afiliación ____/____/____/ NO ()	8. Tiempo Residencia:	() MESES
9. Correo Electrónico:	-----	10. Telef. Personal:	-----
11. Institución/Cargo:	-----	12. Telf. Institucional:	-----
13. Departamento:	LORETO	14. Provincia:	MAYNAS
15. Distrito:	NAPO	16. CCPP/Dirección:	SANTA CLOTILDE
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:		17.FECHA OCURRENCIA: 18 / 05 / 2021 /	
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:			
18. Departamento:	LORETO	19. Provincia:	MAYNAS
20. Distrito:	NAPO	21. CCPP/Dirección:	PUERTO ALEGRE
B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: El Informante debe precisar bien lo siguiente:			
22. LOS HECHOS OCURRIDOS. CUÁNTOS Y QUIÉNES SON LOS AFECTADOS (cuando son más de 3 adjuntar listado con: Apellidos,Nombres, DNI, Edad y Observaciones). QUIÉNES SON LOS PRESUNTOS o POSIBLES RESPONSABLES QUE MOTIVARON EL CASO. QUÉ PIDEN LAS PERSONAS AFECTADAS PARA RESOLVER EL CASO. PRECISAR CLARAMENTE SI EL CASO YA FUE ANTES PRESENTADO AL OPERADOR DEL PROGRAMA. ¿QUÉ HIZO EL PROGRAMA HASTA AHORA PARA RESOLVER?			
El Sr. David Papa Machoa, usuario de Pensión 65, presenta su queja sobre el mal trato que recibió por parte del responsable de la PIAS "Río Napo", sucedió que el 16 y 17 debían haber pagado en Santa Clotilde, pero nos dijeron que no hay plata y que si queremos nos trasladáramos hasta Puerto Alegre donde si pagarán el día 18, eso fue lo que hizo y como él muchos usuarios más viajaron por 3 horas hasta Puerto Alegre, llegaron a las 10:00 a.m. y la avioneta llevando dinero ya había llegado, sin embargo no sabe porque el pago se inició a las 2:00 p.m. y dejaron de atender a las 8:00 p.m. de la noche, dejando a varios usuarios de Pensión 65 así como a él sin pagar. Resulta que el Sr. Enzo del Águila Urrunaga nos recomendó viajar hasta esa comunidad para poder cobrar, pero en el proceso no hubo ningún orden, no se respetó la edad, el ser adultos mayores para ordenarnos, darnos la preferencia en la cola, no hubo ningún marino del barco, ningún policía municipal que cuidara el orden en la cola, el toldo era pequeño y no había bancas ni sillas, los usuarios se sentaban en el suelo, luego comenzó a llover y los usuarios se caían en el barro, no podían subir al barco, los usuarios de Juntos los ayudaban a levantarse y a subir al barco, dice que era de esperarse que muchos se queden sin cobrar si empezaron a pagar tarde y también habían usuarios del punto de pago de Santa Clotilde, que se trasladaron por recomendación del Sr. Enzo del Águila, no hubo ningún control, algunos usuarios se desmayaron, los cargaban hasta el barco, la carpa que ponen es pequeña y sin bancas, realmente un abandono total y el Promotor del Programa Pensión 65 no estaba presente para que pueda apoyarnos y resolver los problemas. finalmente regresó junto a otros usuarios sin cobrar. de hambre y mojados con la lluvia			
23.TIPO d ATENCIÓN:		24.TOTAL FOLIOS:	
Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo () Queja (X) Denuncia ()			
25.Dctos. ADJUNTOS:		Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacmto () Copia DNI () DJ () Otros ()	
26.OBSERVACIONES:			
NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR (MIEMBRO DEL COMITÉ LOCAL)		NOMBRE Y FIRMA Y/O HUELLA DIGITAL DEL USUARIO(A) Ó INFORMANTE/SOLICITANTE PRINCIPAL	
 NOMBRES APELLIDOS: JULIANA YAHUARCANI COQUINCHE DNI: 40772556 CARGO: PRESIDENTA		 NOMBRES APELLIDOS: DAVID PAPA MACHOA DNI: 05304600 CARGO: _____	

ANEXO 2

Banco de la Nación
RUC : 20100030595 19SET2020
RETIRO POR DNI
CUENTA : 04-521-735762
PAPA MACHOA DAVID

S. ANTERIOR	S/	*****500.89
RET. EFEC.	S/	*****500.00
S. ACTUAL	S/	*****500.89
S. DISPONIBLE	S/	*****500.89
COMIS. C/CTA	S/	*****0.00
ITF C/CTA	S/	*****0.00

CTA. DOMICILIADA: IQUITOS

0626895 1600 1620
010100059 08:41 CLIENTE

02453624-5-R

DESDE EL 15.07.15 COMIS. X S. ADIC. T. DEBITO: S/ 8.88

"Verifique su dinero antes de retirarse de la ventanilla"

Boucher del pago de los periodos may/Jun y jul/ago 2020

ANEXO

Banco de la Nación
RUC : 20100030595 28OCT2020
RETIRO POR DNI
CUENTA : 04-521-735762
PAPA MACHOA DAVID

S. ANTERIOR	S/	*****250.94
RET. EFEC.	S/	*****250.00
S. ACTUAL	S/	*****250.94
S. DISPONIBLE	S/	*****250.94
COMIS. C/CTA	S/	*****0.00
ITF C/CTA	S/	*****0.00

CTA. DOMICILIADA: IQUITOS

0323969 1600 1620
010100071 08:55 CLIENTE

07743678-5-S

DESDE EL 15.07.15 COMIS. X S. ADIC. T. DEBITO: S/ 8.88

"Verifique su dinero antes de retirarse de la ventanilla"

Boucher del pago del periodo Setiembre/Octubre 2020