



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSIÓN 65

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres
Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de independencia

Iquitos, 08 de julio de 2021

OFICIO N° 007-2021-MIDIS/P65-UT LORETO

Señora

ELVA ROSA CARMONA DE CHU

Responsable Regional del Equipo Técnico

Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana - Sede Regional Loreto
Ciudad.-

Asunto: Atención de Alertas de tres (03) Casos

Referencia: Oficio N° 007-2021-CTVC/LORETO IQUITOS

Mediante la presente, alcanzo la atención y la verificación de los casos:

- Caso N° 036-2021-CTVC/IQU
- Caso N° 037-2021-CTVC/IQU
- Caso N° 038-2021-CTVC/IQU

Así mismo adjunto el traslado de la documentación de ambos casos a la Unidad Territorial Loreto del Programa PAIS, para la atención que corresponde al servicio de pagaduría en el PIAS Rio Napo.

Atentamente,

Gloria Rojas Ríos

Jefe de la Unidad Territorial de Loreto

Programa Nacional De Asistencia Solidaria Pensión 65

**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, 10 de junio de 2021

OFICIO N°007-2021-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 tres (03) 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° 036-2021-CTVC/IQU
- CASO N° 037-2021-CTVC/IQU
- CASO N° 038-2021-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

Alertas CTVC**Gloria Rojas Rios** <grojas@pension65.gob.pe>

8 de julio de 2021, 16:59

Para: Victor Elvis Mori Zumaeta <vmori@pais.gob.pe>, Hilda Lisset Molleda Palomino <hmolleda@pais.gob.pe>

Estimado Victor

adjunto mediante la presente una (01) alerta de Tres (03) remitida por el CTVC y de análisis elaborado corresponde al Programa PIAS implementar las medidas correctivas al Caso N° 036-2021-CTVC/LORETO IQUITOS.

Saludos,



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social**pensión65**
transparencia para más personas

ISO 9001:2015 · ISO 37001:2016

Gloria Rojas Rios**Jefe de la Unidad Territorial Loreto****Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65**

☎ +[55] 263992 / Celular: 943124098

✉ grojas@pension65.gob.pe

📍 Calle Rufino Echenique N° 1348-1352, Iquitos



/Pensión 65

[El texto citado está oculto]

**oficio 066-2021-UTloreto-p65.pdf**

796K



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSIÓN 65

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres
Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de independencia

Iquitos, 08 de julio de 2021

OFICIO N° 066 -2021-MIDIS/P65-UT LORETO

Señor

VICTOR ELVIS MORI ZUMAETA

Jefe de la Unidad Territorial Loreto

Programa Nacional de Plataformas de Acción para la Inclusión Social - PAIS

Ciudad.-

Mediante la presente, alcanzo la alerta de un (01) caso identificado por el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, Sede Regional Loreto, respecto a la atención durante el servicio de Pagaduría en la localidad de Monterrico de Angoteros en el distrito de Torres Causana, a fin que tomen conocimiento y las acciones que correspondan.

Atentamente,

Gloria Rojas Ríos

Jefe de la Unidad Territorial de Loreto

Programa Nacional De Asistencia Solidaria Pensión 65



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSION 65

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

INFORME N° 1123 -2021-MIDIS-/P65-UTLORETO

A : Gloria Rojas Rios
Jefe de la Unidad Territorial Loreto

De : Andrés García Caballero
Coordinador Territorial

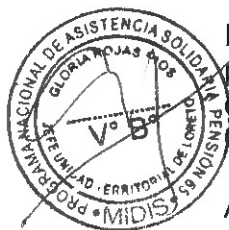
Asunto : Atención CASO N° 036-2021-CTVC/IQU

Referencia : OFICIO N° 007-2021-CTVC/LORETO IQUITOS

Fecha : Iquitos, de julio 2021

Por el presente me dirijo a Usted para elevar a su despacho, la respuesta a la alerta presentada por el comité de transparencia y vigilancia ciudadana al Servicio de Pagaduría por modalidad de Empresa de Transporte de Valores (ETV), durante la atención en la localidad de Maypuco, distrito de Urarinas.

1. AUSENCIA DEL PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSION 65 DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO



Es correcto que nuestro personal no pudo desplazarse hasta el distrito para estar presente durante la supervisión al operativo de pago programado, ello debido a que se atendió la supervisión del ETV Concordia y Santa Rita de Castilla entre el 07 y 08 de mayo. Sin embargo, en el operativo próximo se priorizará Maypuco.

Así mismo indicar que lo señalado por el presidente del comité Local de Maypuco, no se ajusta al reporte que tenemos del operativo de atención a los usuarios que inicio a las 10:15 am y finalizo a las 12:50 pm, tal como consta en el Acta correspondiente y su Ficha de Vigilancia. Se atendieron 163 usuarios de los 175 programados, así mismo se registró un fallecido, quien reporto fue la señora Mariela Jipa Yaicate con DNI 46610496, responsable de la ULE de Urarinas fue quien brindo apoyo a los usuarios durante el periodo de atención.

Así mismo indicarle que durante el operativo se tuvo estricto cumplimiento a las medidas de bioseguridad (ver anexo), siendo los usuarios del programa los primeros en ser atendidos.

Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

Av. República de Panamá 3505 San Isidro, Lima – Perú /Central telefónica: (01) 7052900 / 2050 /Línea gratuita: 0-800-11-007
www.pension65.gob.pe

Calle Rufino Echenique N° 1348 – Iquitos – Maynas – Loreto
Teléfono Directo 065 - 263992



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSION 65

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

ACCIONES A IMPLEMENTAR

- Se priorizará la presencia de los operadores del programa en el próximo operativo de pago por ETV en la localidad de Maypuco.
- Se reforzará la capacitación con los responsables de la ULE con el propósito apoyar a los adultos mayores en ausencia del programa pensión 65.

Sin otro particular, quedo de usted.



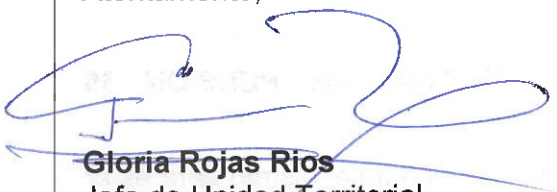
Andrés García Caballero

Coordinador Territorial

Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65

Visto el análisis del caso, suscribo el presente informe en señal de conformidad.

Atentamente,



Gloria Rojas Rios

Jefe de Unidad Territorial

Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65

Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

Av. República de Panamá 3505 San Isidro, Lima – Perú /Central telefónica: (01) 7052900 / 2050 /Línea gratuita: 0-800-11-007

www.pension65.gob.pe

Calle Rufino Echenique N° 1348 – Iquitos – Maynas - Loreto
Teléfono Directo 065 - 263992



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSIÓN 65

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

ANEXOS



Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

Av. República de Panamá 3505 San Isidro, Lima – Perú / Central telefónica: (01) 7052900 / 2050 / Línea gratuita: 0-800-11-007
www.pension65.gob.pe

Calle Rufino Echenique N° 1348 – Iquitos – Maynas - Loreto
Teléfono Directo 065 - 263992

FORMATO DE REPORTE DE INCIDENCIAS
ACTAS DE SERVICIO - PROGRAMA SOCIAL

<u>Información del punto de pago</u>		Fecha: <u>02-05-2021</u>	
Punto de PAGO:	<u>Moravia</u>	Hora de inicio:	<u>10:15</u>
Prov. Y Depart:	<u>Nariño - Loreto</u>	Hora de finalización:	<u>12:50</u>
Sucursal a Cargo:	<u>Juntos</u>	Fecha de entrega de planilla:	<u>03-03-2021</u>
Fecha de entrega de fondos:	<u>02-05-2021</u>		
Cantidad de ventanillas:	Programa PENSION 65: <u>03</u>	Programa PROGRAMA JUNTOS: <u>03</u>	
Total de beneficiarios:	Programa PENSION 65	Programados <u>175</u>	Atendidos <u>183</u>
	Programa PROGRAMA JUNTOS	Programados <u>376</u>	Atendidos <u>276</u>

Para ser marcado y llenado por la empresa Transportadora.

Ambiente adecuado para realizar el pago
*En caso de haber marcado (NO); detallar el motivo.

(SI) ☒ (NO) ☐

Se presentó alguna incidencia durante el servicio
*En caso de haber marcado (SI); detallar el motivo.

(SI) ☐ (NO) ☒

Se efectuó algún pago mayor a s/. 400.00 con la autorización
Del supervisor del operativo y/o quien haga sus veces
Cuantos Programa 65 (6) P.F. = 276

(SI) ☒ (NO) ☐

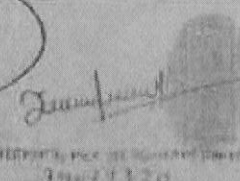
Para ser marcado y llenado por el personal de los programas sociales:

Inicio en la hora programa
La calidad y denominación del billete fue la adecuada
La calidad de la atención fue la adecuada
*En caso de haber marcado (No); en algún campo detallar el motivo.

(SI) ☒ (NO) ☐

(SI) ☒ (NO) ☐

(SI) ☒ (NO) ☐

Cia de Seguridad Privada S.A. P.V. AVECAS SILVANO LENER DNI: 43518541 V"B* Supervisor del Servicio ETVS	 FERNANDO PACE DE GUERRA DAVEN 299021320 V"B* Programa JUNTOS	V"B* Programa PENSION 65	V"B* Autoridad Local O PNP (*)
---	---	--------------------------	--------------------------------

(*) La firma de la Autoridad Local o de un efectivo PNP se usará solo en el caso de que no exista presencia de los promotores de los Programas sociales al cierre de las presente ACTA.

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telf. IQUITOS: (#)942161156
Telf. LIMA: (#)951864589

CASO

N° 036-2021-CTVC/IQU

PROGRAMA SOCIAL:	PENSIÓN 65		1. FECHA DE REGISTRO:	03/05/2021
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:				
2. APELLIDOS NOMBRES:	TAMANI SAHUARICO WILDER		3. NÚMERO-DNI:	05334416
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		5. CARGO:	PRESIDENTE
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:			6. FECHA DE OCURRENCIA:	03/05/2021
7. DEPARTAMENTO:	LORETO	8. PROVINCIA:	LORETO	
9. DISTRITO:	URARINAS	10. CCPP/DIRECCIÓN:	MAYPUCO	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEURÍA:	SERVICIO DE PAGADURÍA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE ATENCIÓN?	ETV	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	175	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS	01	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):				

Con fecha 03/05/2021 durante las acciones de vigilancia al Servicio de Pagaduría del programa Pensión 65, el presidente del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana recogió información mediante Ficha de Vigilancia N°071-2021-IQU-P, los siguientes puntos crítico descritos a continuación:

- 1. AUSENCIA DEL PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSIÓN 65 DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO.** El Presidente del Comité Local de Maypuco, refirió que los usuarios del Programa iniciaron el cobro de la subvención económica desde las 09:00 a.m. hasta las 4:00 p.m., resalta que en ningún momento de la actividad se presentó el operador del Programa Pensión 65 o cualquier otro para acompañar el operativo de pago.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONNES:

- Se recomienda al Programa Pensión 65, que en el marco de los lineamientos que norman el proceso de (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: 02 Folios)

1. Ficha de Vigilancia N°071-2021-IQU-P (02 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-071-2021-IQU-P
Teléfono Nacional: (#) 951864589	OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65		FECHA APLICACIÓN: 03/05/2021
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 Verificado NA = No Aplica			
FECHA de Veeduría/Vigilancia:	INICIAL 03/05/2021 FINAL 03/05/2021	HORA de Veeduría/Vigilancia:	INICIAL 10:00 FINAL 11:30
Esta FICHA es aplicada en una CAMPAÑA DE VEEDURÍA/VIGILANCIA? SI (X) NO ()			
I. DATOS GENERALES: Ubicación e Identificación del PUNTO DE PAGO			
1 DEPARTAMENTO:	LORETO	2. PROVINCIA:	LORETO
3 DISTRITO:	URARINAS	4. CCPP/Dirección:	MAYPUGO
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 (X) c) PIAS ()		
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?	URARINAS		
9 Se REALIZA el Operativo de Pago en la fecha programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la fecha programada →	X NO		
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 →	X 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?	X NO NV		
12 Se publicó/Difundió el PADRÓN DE ABONADOS?	X NO NV		
13 Se publicó/Difundió el PADRÓN DE USUARIOS SUSPENDIDOS/ USUARIOS EN VIGILANCIA?	X 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?	X NO NV		
III. PARTICIPACIÓN DE ACTORES EN EL OPERATIVO DE PAGO:			
15 Usuarios de distritos NO PROGRAMADOS ASISTIERON a RETIRAR SU PENSIÓN?	SI X 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			
16 ¿Algún USUARIO SUSPENDIDO/ EN VIGILANCIA ASISTIÓ al punto de pago para RETIRAR SU SUBVENCIÓN?	SI X 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	X 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 (X) 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	X 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 X 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?	X NO NV		
21 Usuarios(as) están ordenados en una fila guardando la DISTANCIA MÍNIMA DE DOS METROS (aproximadamente 3 pasos)	X NO NV		
22 Ud. observa que los usuarios/as acuden al operativo de pago USANDO MASCARILLAS FACIALES?	X 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?	X 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?	X NO NV		

25	Usuarios(as) que CAMINAN CON DIFICULTAD O USAN SILLA DE RUEDAS están acompañados por otra persona que los ayuda?	X	NO	NV	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?	X	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?	X	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	X	NV	
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?	SI	X	NV	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?	SI	X	NV	
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?	SI	X	NV	
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? 4				NV
33	Los pagadores de la Agencia Bancaria, PIAS y/o ETV UTILIZAN MASCARILLA FACIAL Y TIENEN DISPONIBLE ALCOHOL?	X	NO	NV	
34	El ambiente de la Agencia Bancaria o ambiente donde paga la ETV es AMPLIO Y ESTÁ VENTILADO?	X	NO	NV	
35	Se brinda atención AMABLE-RESPETUOSA a los usuarios(as) del programa durante el pago?	X	NO	NV	
36	El punto de pago esta implementado para PROTEGER A USUARIOS(AS) DEL SOL Y/O LLUVIA mientras espera su pago (cola)?	X	NO	NV	
37	¿Se ENTREGA VOUCHER o BOLETA a usuarios(as) del programa que retiraron su SUBVENCIÓN ECONÓMICA?	X	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	X	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?	X	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	X
41	Usuarios que ya hicieron el cobro de su pensión PERMANECEN CONCENTRADOS en el punto de pago?	SI	X	NV	
42	El operativo de pago CONCLUYE DOS HORAS ANTES DEL INICIO de la inmovilización social obligatoria?	X	NO	NV	NA
43	¿Surgieron RECLAMOS, QUEJAS O DENUNCIAS de usuarios durante el Operativo de Pago?	SI	X	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	X	NV	
45. OBSERVACIONES (o dificultades)					
46. RECOMENDACIONES					
Página 3					
47	¿Algún miembro del equipo técnico lo ACOMPAÑÓ TELEFÓNICAMENTE a Usted durante la veeduría?	X	NO		
47.1 Si la respuesta es SI, coloque los Apellidos y Nombres del miembro del equipo técnico que le hizo el acompañamiento: → GAVIRIA GARCIA DARWIN					
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: WILDER TAMANI SAHUARICO		NOMBRES APELLIDOS: ELVA CARMONA DE CHU			
DNI: 05334416 CARGO: PRESIDENTE		DNI 5840895 CARGO: RR			
DISTRITO: URARINAS					



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSIÓN 65

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

INFORME N° 1112 -2021-MIDIS-/P65-UTLORETO

A : Gloria Rojas Rios
Jefe de la Unidad Territorial Loreto

De : Carlos Sam Chau
Coordinador Territorial

Asunto : Atención CASO N° 037-2021-CTVC/IQU

Referencia : OFICIO N° 007-2021-CTVC/LORETO IQUITOS

Fecha : Iquitos, 07 de julio 2021

Por el presente me dirijo a Usted para elevar a su despacho, la respuesta a la alerta presentada por el comité de transparencia y vigilancia ciudadana al Servicio de Pagaduría en el PIAS NAPO, durante la atención en el Centro Poblado Monterrico Angoteros, distrito del Torres Causana.

1. AUSENCIA DEL PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSIÓN 65 DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO

Se solicitará al Programa PAIS traslade el acuerdo y la priorización de embargo en las PIAS del personal de Programas Sociales. Sin embargo, es importante señalar la vigencia de la Norma Técnica de Salud N° 160-MINSA/2020 que establece las restricciones y capacidad de aforo como medida de bioseguridad bioseguridad establecidas por el Gobierno para evitar el contagio de COVID 19.



2. NO SE CUMPLEN LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD ESTABLECIDAS DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO EN AGENCIA BANCARIA/ETV/PIAS

La implementación y cumplimiento de las normas sanitarias en prevención del contagio del COVID 19 en las Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS) son de responsabilidad de Programa PAIS, razón por el cual se trasladará el caso a fin que tomen las medidas correspondientes.

Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

Av. República de Panamá 3505 San Isidro, Lima – Perú /Central telefónica: (01) 7052900 / 2050 /Línea gratuita: 0-800-11-007
www.pension65.gob.pe

Calle Rufino Echenique N° 1348 – Iquitos – Maynas - Loreto
Teléfono Directo 065 - 263992



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSION 65

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

3. NO PAGADOR DE AGENCIA BANCARIA/PIAS/ETV NO USA EL IDIOMA PREDOMINANTE DE LA ZONA.

Se traslada la observación al Programa al PIAS a fin que canalice la observación a la entidad financiera.

ACCIONES A IMPLEMENTAR

- Trasladar al PROGRAMA PAIS la atención de los Casos alertados por el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana con la finalidad que se implemente las medidas correctivas correspondientes.
- Si bien el personal del programa no está embarcado en los PIAS, es importante señalar que entre el 22 al 30 de junio se visitó a 364 adultos mayores de los distritos de Napo y Torres Causana con la finalidad de identificar las necesidades de atención, como Trámites de Terceros, Afiliaciones, Priorización y Reincorporaciones, entre otros.
- Solicitar al Programa PAIS el acuerdo para la priorización de embarque del personal de programas sociales en los PIAS.

Sin otro particular, quedo de usted.

Carlos Sam Chau
Coordinador Territorial
Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65

Visto el análisis del caso, suscribo el presente informe en señal de conformidad.

Atentamente,

Gloria Rojas Rios
Jefe de Unidad Territorial
Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65

Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

Av. República de Panamá 3505 San Isidro, Lima – Perú / Central telefónica: (01) 7052900 / 2050 / Línea gratuita: 0-800-11-007

www.pension65.gob.pe

Calle Rufino Echenique N° 1348 – Iquitos – Maynas - Loreto
Teléfono Directo 065 - 263992

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telf. IQUITOS:(#)942161156
Telf. LIMA: (#)951864589

CASO

N° 037-2021-CTVC/IQU

PROGRAMA SOCIAL:	PENSIÓN 65		1. FECHA DE REGISTRO:	06/05/2021
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:				
2. APELLIDOS NOMBRES:	NOTENO ORACO HERNAN		3. NÚMERO-DNI:	40325359
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		5. CARGO:	PRESIDENTE
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:			6. FECHA DE OCURRENCIA:	06/05/2021
7. DEPARTAMENTO:	LORETO	8. PROVINCIA:	MAYNAS	
9. DISTRITO:	TORRES CAUSANA	10. CCPP/DIRECCIÓN:	MONTERRICO DE ANGOTEROS	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA:	SERVICIO DE EN PAGADURÍA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE ATENCIÓN?	PIAS "RÍO NAPO"	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	185	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS	03	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):				

Con fecha 06/05/2021 durante las acciones de vigilancia al Servicio de Pagaduría los usuarios del Programa Pensión 65, el Presidente del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana recogió información mediante Ficha de Vigilancia N°073-2021-IQU-P, los siguientes puntos crítico descritos a continuación:

- 1. AUSENCIA DEL PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSIÓN 65 DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO.** El Presidente del Comité Local de Monterrico de Angoteros, refirió que los usuarios del Programa estuvieron presentes desde las 09:00 a.m. hasta las 4:00 p.m. para el cobro de la subvención, de esto pudo observar que en ningún momento se presentó el operador del Programa Pensión 65 o cualquier otro y acompañar el operativo de pago, generando malestar entre los usuarios al no poder realizar consultas y/o hacer algún reclamo.
- 2. NO SE CUMPLEN LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD ESTABLECIDAS DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO EN AGENCIA BANCARIA/ETV.** En el operativo de pago se pudo observar que no existió algún tipo de señalización en el piso u otro que permita a los adultos mayores tener la distancia debida durante la espera para su atención, lo descrito generó aglomeración desde el inicio del operativo de pago, lo observado puede significar riesgo para los adultos mayores ante un posible contagio del COVID-19.
- 3. PAGADOR DE AGENCIA BANCARIA/PIAS/ETV NO USA EL IDIOMA PREDOMINANTE DE LA ZONA.** El Presidente del Comité Local de Monterrico de Angoteros manifestó que , los pagadores del PIAS solo hablan Castellano, hecho que genero confusión entre los ciudadanos del Centro Poblado pues estos son hablantes del idioma Kichwa

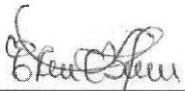
IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONNES:

- 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 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: 02 Folios)

1. Ficha de Vigilancia N°073-2021-IQU-P (02 folios)


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



ANEXO

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: (#) 942161156 Teléfono Nacional: (#) 951864589	FICHA DE VIGILANCIA OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65		CÓDIGO: V-073-2021-IQU-P FECHA APLICACIÓN: 06/05/2021
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			
FECHA de Veeduría/Vigilancia: INICIAL 06/05/2021 FINAL 06/05/2021		HORA de Veeduría/Vigilancia: INICIAL 12:00 FINAL 13:00	
Esta FICHA es aplicada en una CAMPAÑA DE VEEDURÍA/VIGILANCIA? SI (X) NO ()			
I. DATOS GENERALES: Ubicación e Identificación del PUNTO DE PAGO			
1 DEPARTAMENTO:	LORETO	2. PROVINCIA:	MAYNAS
3 DISTRITO:	TORRES CAUSANA	4. CCPP/Dirección:	MONTERrico DE ANGOTEROS
5 IDIOMA que predomina en la zona:	→ a) Español () b) Quechua () c) Aymara () d) Ashaninka () e) Awajún () f) Otros (X) Señalar cuál es: KICHWA		
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 () May-Jun (X) Jul-Ago () Set-Oct () Nov-Dic ()		
8 Qué DISTRITOS fueron PROGRAMADOS el día de hoy en este punto de pago?	NO VERIFICÓ		
9 Se REALIZA el Operativo de Pago en la fecha programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la fecha programada →	X NO		
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 →	X NO NV		
10.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →	Activar Windows		
11 Se publicó/Difundió el CRONOGRAMA DE PAGOS?	X NO NV		
12 Se publicó/Difundió el PADRÓN DE ABONADOS?	X NO NV		
13 Se publicó/Difundió el PADRÓN DE USUARIOS SUSPENDIDOS/ USUARIOS EN VIGILANCIA?	X 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?	X NO NV		
III. PARTICIPACIÓN DE ACTORES EN EL OPERATIVO DE PAGO:			
15 Usuarios de distritos NO PROGRAMADOS ASISTIERON a RETIRAR SU PENSIÓN?	SI X 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 X 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:	X 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 (X) 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	X 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 (X) c) Solo al final ()		
19 El PROMOTOR o algún personal de PENSIÓN 65 está PRESENTE durante el Operativo de Pago?	SI X 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 X NV		
21 Usuarios(as) están ordenados en una fila guardando la DISTANCIA MÍNIMA DE DOS METROS (aproximadamente 3 pasos)	SI X NV		
22 Ud. observa que los usuarios/as acuden al operativo de pago USANDO MASCARILLAS FACIALES?	X 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?	X 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?	X NO NV		

25	Usuarios(as) que CAMINAN CON DIFICULTAD O USAN SILLA DE RUEDAS están acompañados por otra persona que los ayuda?	X	NO	NV	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?	X	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?	X	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	X	NV	
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?	SI	X	NV	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?	SI	X	NV	
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?	SI	X	NV	
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? 1				NV
33	Los pagadores de la Agencia Bancaria, PIAS y/o ETV UTILIZAN MASCARILLA FACIAL Y TIENEN DISPONIBLE ALCOHOL?	X	NO	NV	
34	El ambiente de la Agencia Bancaria o ambiente donde paga la ETV es AMPLIO Y ESTÁ VENTILADO?	X	NO	NV	
35	Se brinda atención AMABLE-RESPETUOSA a los usuarios(as) del programa durante el pago?	X	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	X	NV	
37	¿Se ENTREGA VOUCHER o BOLETA a usuarios(as) del programa que retiraron su SUBVENCIÓN ECONÓMICA?	X	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	X	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	X	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	X
41	Usuarios que ya hicieron el cobro de su pensión PERMANECEN CONCENTRADOS en el punto de pago?	SI	X	NV	
42	El operativo de pago CONCLUYE DOS HORAS ANTES DEL INICIO de la inmovilización social obligatoria?	SI	X	NV	NA
43	¿Surgieron RECLAMOS, QUEJAS O DENUNCIAS de usuarios durante el Operativo de Pago?	SI	X	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	X	NV	
45. OBSERVACIONES (o dificultades)		46. RECOMENDACIONES			
-		-			
47 ¿Algún miembro del equipo técnico lo ACOMPAÑÓ TELEFÓNICAMENTE a Usted durante la veeduría?		X	NO		
47.1 Si la respuesta es SI, coloque los Apellidos y Nombres del miembro del equipo técnico que le hizo el acompañamiento: →		GAVIRIA GARCIA DARWIN			
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			
NOMBRES APELLIDOS: HERNAN NOTENO ORACO DNI: 40325359 CARGO: PRESIDENTE DISTRITO: TORRES CAUSANA		NOMBRES APELLIDOS: ELVA CARMONA DE CHU DNI: 05840895 CARGO: RR			

**PERÚ****Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social****Viceministerio
de Prestaciones Sociales****Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSION 65**

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

INFORME N° 1122 -2021-MIDIS-/P65-UTLORETO

A : **Gloria Rojas Rios**
Jefe de la Unidad Territorial Loreto

De : **Andrés García Caballero**
Coordinador Territorial

Asunto : **Atención CASO N° 038-2021-CTVC/IQU**

Referencia : **OFICIO N° 007-2021-CTVC/LORETO IQUITOS**

Fecha : Iquitos, 08 de julio 2021

Por el presente me dirijo a Usted para elevar a su despacho, la respuesta a la alerta presentada por el comité de transparencia y vigilancia ciudadana al Servicio de Pagaduría por modalidad de Empresa de Transporte de Valores (ETV), durante la atención en la localidad de Nuevo San Juan – boca del rio chambira, distrito de Urarinas.

**1. AUSENCIA DEL PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSION 65
DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO**

Es correcto que nuestro personal no pudo desplazarse hasta el distrito para estar presente durante la supervisión al operativo de pago programado, ello debido a que se atendió otros operativos en la provincias de Requena y Sarayacu, sin embargo, el próximo pago se priorizará Nuevo San Juan.

Así mismo indicar que lo señalado por el presidente del comité Local de Nuevo san Juan, no se ajusta al reporte que tenemos del operativo de atención a los usuarios que inicio a las 10:25 am y finalizo a las 01:20 pm, tal como consta en el Acta correspondiente y su Ficha de Vigilancia. Se atendieron 28 usuarios de los 36 programados.

**Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015**

Av. República de Panamá 3505 San Isidro, Lima – Perú /Central telefónica: (01) 7052900 / 2050 /Línea gratuita: 0-800-11-007
www.pension65.gob.pe

Calle Rufino Echenique N° 1348 – Iquitos – Maynas – Loreto
Teléfono Directo 065 - 263992



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSIÓN 65

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

2. PUNTO DE PAGO NO ESTA IMPLEMENTADO PARA PROTEGER AL USUARIO(A) DEL SOL Y/O LLUVIA.

Indicar que el local comunal donde se realizan los operativos de pago cumplen con los requisitos de bioseguridad, debido a que es amplio y ventilado (ver anexo), los usuarios del programa son los primeros en ser atendidos y esperan el pago al interior de local de pago, sin embargo se realizaran las coordinaciones correspondientes con las autoridades locales para prever mejores condiciones fuera del local comunal.

ACCIONES A IMPLEMENTAR

- Se priorizará la presencia de los operadores del programa en los operativos de pago por ETV.
- Se reforzará la capacitación con los responsables de la ULE y los actores comunales para que puedan cumplir con la forma de pago ya establecidas, primeros los usuarios del programa pensión 65 y posteriormente el programa juntos.

. Sin otro particular, quedo de usted.

Andrés García Caballero

Coordinador Territorial

Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65

Visto el análisis del caso, suscribo el presente informe en señal de conformidad.

Atentamente,



Gloria Rojas Ríos

Jefe de Unidad Territorial

Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65

Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

Av. República de Panamá 3505 San Isidro, Lima – Perú / Central telefónica: (01) 7052900 / 2050 / Línea gratuita: 0-800-11-007

www.pension65.gob.pe

Calle Rufino Echenique N° 1348 – Iquitos – Maynas – Loreto
Teléfono Directo 065 - 263992



PERÚ

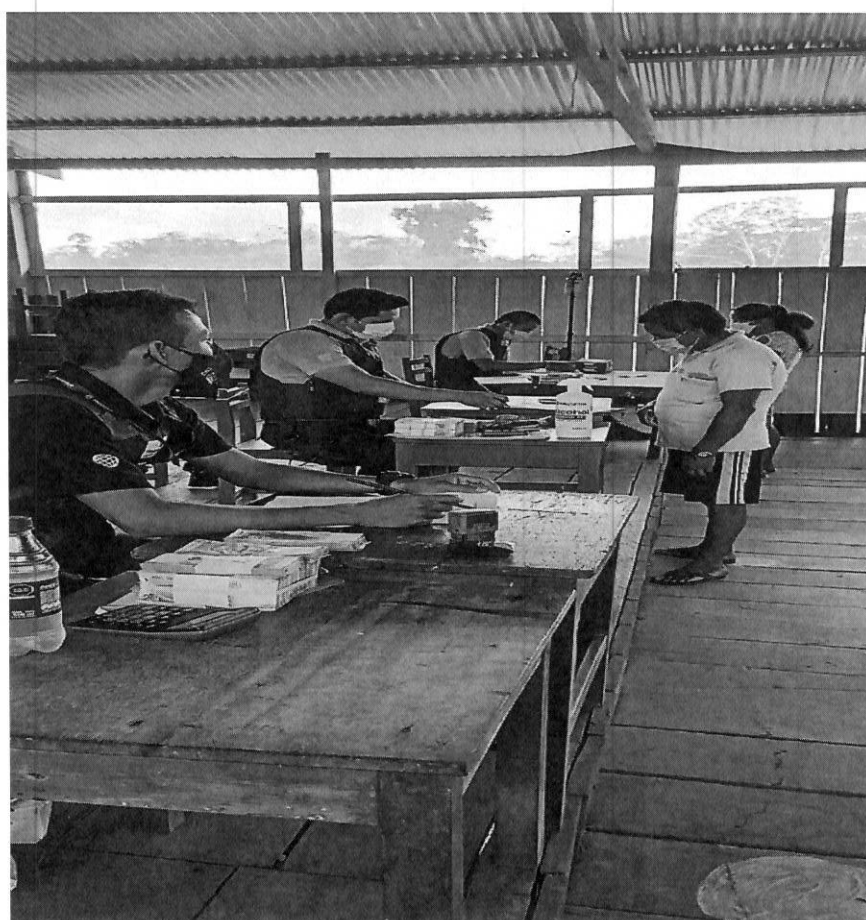
Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSION 65

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

ANEXO



Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

Av. República de Panamá 3505 San Isidro, Lima – Perú / Central telefónica: (01) 7052900 / 2050 / Línea gratuita: 0-800-11-007
www.pension65.gob.pe

Calle Rufino Echenique N° 1348 – Iquitos – Maynas – Loreto
Teléfono Directo 065 - 263992

FORMATO DE REPORTE DE INCIDENCIAS
ACTAS DE SERVICIO - PROGRAMA SOCIAL

Información del punto de pago

Punto de PAGO: NO. San Juan
Prov. Y Depart: Manabí
Sucursal a Cargo: IQUIROS
Fecha de entrega de fondos: 17-05-2021

Fecha: 17-05-2021
Hora de inicio: 10:25
Hora de finalización: 14:20
Fecha de entrega de planilla: 17-05-2021

Cantidad de ventanillas:

Programa PENSION 65: 03

Programa PROGRAMA JUNTOS: 03

Total de beneficiarios

Programa PENSION 65

Programados

36

Atendidos

28

Programa PROGRAMA JUNTOS

Programados

549

Atendidos

424

Para ser marcado y llenado por la empresa Transportadora

Ambiente adecuado para realizar el pago

(SI) ☒

(NO)

*En caso de haber marcado (NO), detallar el motivo.

Se presentó alguna incidencia durante el servicio

(SI)

(NO) ☒

*En caso de haber marcado (SI), detallar el motivo.

Se efectuó algún pago mayor a s/. 400.00 con la autorización

Del supervisor del operativo y/o quien haga sus veces

(SI)

(NO) ☒

Cuántos PENSION 65: 28 P.J.: 549

Para ser marcado y llenado por el personal de los programas sociales

Inicio en la hora programa

(SI) ☒

(NO)

La calidad y denominación del billete fue la adecuada

(SI) ☒

(NO)

La calidad de la atención fue la adecuada

(SI) ☒

(NO)

*En caso de haber marcado (No); en algún campo detallar el motivo.

Cia de Seguridad Prosegur
PV. AVECASIS SILVANO LENER
DNI: 43518541

V°B° Supervisor del servicio
ETV'S

V°B° Programa JUNTOS

V°B° Programa PENSION 65

V°B° Autoridad Local O (PNP*)

Existencia de la firma en el caso de que no exista presencia de los

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telf. IQUITOS:(#)942161156
Telf. LIMA: (#)951684589

CASO

N° 038-2021-CTVC/IQU

PROGRAMA SOCIAL:	PENSIÓN 65		1. FECHA DE REGISTRO:	17/05/2021
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:				
2. APELLIDOS NOMBRES:	SORIA GONZALES AGUSTIN SEGUNDO		3. NÚMERO-DNI:	80460071
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		5. CARGO:	VOCAL
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:			6. FECHA DE OCURRENCIA:	17/05/2021
7. DEPARTAMENTO:	LORETO	8. PROVINCIA:	LORETO	
9. DISTRITO:	URARINAS	10. CCPP/DIRECCIÓN:	NUEVO SAN JUAN	
11. PROCESO:	SERVICIO DE PAGADURÍA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE ATENCIÓN?	ETV	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	36	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS	03	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):				

Con fecha 17/05/2021 durante las acciones de vigilancia al Servicio de Pagaduría del Programa Pensión 65, el Vocal del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana recogió información mediante Ficha de Vigilancia N°080-2021-IQU-P, los siguientes puntos crítico descritos a continuación:

- 1. AUSENCIA DEL PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSIÓN 65 DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO.** El Delegado Vocal del Comité Local de Nuevo San Juan, refirió que los usuarios del Programa estuvieron en el lugar de pago haciendo la fila desde las 09:00 a.m. hasta las 4:00 p.m., en la actividad se pudo observar que no había presencia del operador del Programa Pensión 65 o cualquier otro trabajador, y acompañar el operativo de pago; esto generó malestar entre los usuarios, pues no pudieron consultar y/o hacer algún reclamo.
- 2. PUNTO DE PAGO NO ESTA IMPLEMENTADO PARA PROTEGER AL USUARIO(A) DEL SOL Y/O LLUVIA.** Durante del operativo de pago se observó que los usuarios/as del programa que realizaban la fila de espera, no estaban protegidos del sol por carpas o toldos. Los adultos mayores estuvieron expuestos al sol, esta situación podría contravenir las políticas de calidad que el Programa social impulsa: "Coordinación con cada Gobierno Local para que provean de facilidades logísticas en el punto de pago (sillas, toldos, etc.)".

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 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: 02 Folios)

1. Ficha de Vigilancia N°080-2021-IQU-P (02 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-080-2021-IQU-P
Teléfono Nacional: (#) 951864589	OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65		FECHA APLICACIÓN: 17/05/2021
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			
FECHA de Veeduría/Vigilancia:	INICIAL 17/05/2021 FINAL 17/05/2021	HORA de Veeduría/Vigilancia:	INICIAL 11:00 FINAL 12:00
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:	LORETO
3 DISTRITO:	URARINAS	4. CCPP/Dirección:	NUEVO SAN JUAN
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 (X) c) PIAS ()		
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?	URARINAS		
9 Se REALIZA el Operativo de Pago en la fecha programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la fecha programada →	X NO		
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 →	X 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?	X NO NV		
12 Se publicó/Difundió el PADRÓN DE ABONADOS?	X NO NV		
13 Se publicó/Difundió el PADRÓN DE USUARIOS SUSPENDIDOS/ USUARIOS EN VIGILANCIA?	X 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?	X NO NV		
III. PARTICIPACIÓN DE ACTORES EN EL OPERATIVO DE PAGO:			
15 Usuarios de distritos NO PROGRAMADOS ASISTIERON a RETIRAR SU PENSIÓN?	SI X 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			
16 ¿Algún USUARIO SUSPENDIDO/ EN VIGILANCIA ASISTIÓ al punto de pago para RETIRAR SU SUBVENCIÓN?	SI X NV		
16.1 Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 01. Liene una ficha de atención			
17 En el Punto de Pago se observa la presencia de SERENOS, POLICIAS, MILITARES el día del Operativo de Pago	X 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 (X) 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 X 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 X 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?	X NO NV		
21 Usuarios(as) están ordenados en una fila guardando la DISTANCIA MINIMA DE DOS METROS (aproximadamente 3 pasos)	X NO NV		
22 Ud. observa que los usuarios/as acuden al operativo de pago USANDO MASCARILLAS FACIALES?	X 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?	X 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?	X NO NV		

25	Usuarios(as) que CAMINAN CON DIFICULTAD O USAN SILLA DE RUEDAS están acompañados por otra persona que los ayuda?	X	NO	NV	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?	X	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?	X	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	X	NV	
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?	SI	X	NV	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?	SI	X	NV	
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?	SI	X	NV	
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?				3 NV
33	Los pagadores de la Agencia Bancaria, PIAS y/o ETV UTILIZAN MASCARILLA FACIAL Y TIENEN DISPONIBLE ALCOHOL?	X	NO	NV	
34	El ambiente de la Agencia Bancaria o ambiente donde paga la ETV es AMPLIO Y ESTÁ VENTILADO?	X	NO	NV	
35	Se brinda atención AMABLE-RESPECTUOSA a los usuarios(as) del programa durante el pago?	X	NO	NV	
36	El punto de pago está implementado para PROTEGER A USUARIOS(AS) DEL SOL Y/O LLUVIA mientras espera su pago (cola)?	SI	X	NV	
37	¿Se ENTREGA VOUCHER o BOLETA a usuarios(as) del programa que retiraron su SUBVENCIÓN ECONÓMICA?	X	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	X	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?	X	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	X
41	Usuarios que ya hicieron el cobro de su pensión PERMANECEN CONCENTRADOS en el punto de pago?	SI	X	NV	
42	El operativo de pago CONCLUYE DOS HORAS ANTES DEL INICIO de la inmovilización social obligatoria?	SI	X	NV	NA
43	¿Surgieron RECLAMOS, QUEJAS O DENUNCIAS de usuarios durante el Operativo de Pago?	SI	X	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	X	NV	
45. OBSERVACIONES (o dificultades)		46. RECOMENDACIONES			
47 ¿Algún miembro del equipo técnico lo ACOMPAÑÓ TELEFÓNICAMENTE a Usted durante la veeduría? 47.1 Si la respuesta es SI, coloque los Apellidos y Nombres del miembro del equipo técnico que le hizo el acompañamiento: → GAVIRIA GARCIA DARWIN NOMBRE, FIRMA y SELLO de V°B° del SUPERVISOR (Responsable Regional del Equipo Técnico del CTVC que revisa la consistencia de la Ficha de Veeduría y da NOMBRES APELLIDOS: ELVA CARMONA DE CHU DNI 05840895 CARGO: RR					
NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR (Miembro del Comité Local o Miembro del Equipo Técnico-CTVC) NOMBRES APELLIDOS: AGUSTÍN S. SORIA GONZALES DNI: 80460071 CARGO: VOCAL DISTRITO: URARINAS-NUEVO SAN JUAN					



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSIÓN 65

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres
Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de independencia

Iquitos, 07 de julio de 2021

OFICIO N° 064 -2021-MIDIS/P65-UT LORETO

Señor

VICTOR ELVIS MORI ZUMAETA

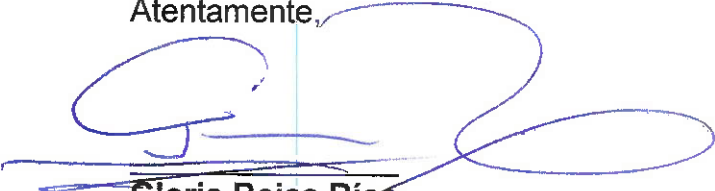
Jefe de la Unidad Territorial Loreto

Programa Nacional de Plataformas de Acción para la Inclusión Social - PAIS
Ciudad.-

Mediante la presente, alcanzo la alerta de dos (02) casos identificados por el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, Sede Regional Loreto, respecto a la atención durante el servicio de Pagaduría en las localidades de Santa Clotilde y Puerto Alegre en el distrito del Napo, a fin que tomen conocimiento y las acciones que correspondan.

Así mismo tengan bien en alcanzar el acuerdo de priorización de embargo del personal en los PIAS, a fin de emitir la respuesta correspondiente a la solicitud requerida.

Atentamente,



Gloria Rojas Ríos

Jefe de la Unidad Territorial de Loreto

Programa Nacional De Asistencia Solidaria Pensión 65

**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

Calle Morona 7ma. Cdra., Urb. Jardín N° 34 – Iquitos

Teléfono: (01) 422 6900, Celular: 942161156

Correo Electrónico: mesadepartes.ctvcperu@gmail.com / loreto.1rrctvcperu@gmail.com

Página Web: www.ctvcperu.org.pe



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSIÓN 65

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

INFORME N° 1108 -2021-MIDIS-/P65-UTLORETO

A : Gloria Rojas Rios
Jefe de la Unidad Territorial Loreto

De : Carlos Sam Chau
Coordinador Territorial

Asunto : Atención CASO N° 032-2021-CTVC/IQU

Referencia : OFICIO N° 005-2021-CTVC/LORETO IQUITOS

Fecha : Iquitos, 07 de julio 2021

Por el presente me dirijo a Usted para elevar a su despacho, la respuesta a la alerta presentada por el comité de transparencia y vigilancia ciudadana al Servicio de Pagaduría en el PIAS NAPO, durante la atención en el Centro Poblado Puerto Alegre, distrito del Napo.

1. AUSENCIA DEL PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSIÓN 65 DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO



Se solicitará al Programa PAIS traslade el acuerdo y la priorización de embargo en las PIAS del personal de Programas Sociales. Sin embargo, es importante señalar la vigencia de la Norma Técnica de Salud N° 160-MINSA/2020 que establece las restricciones y capacidad de aforo como medida de bioseguridad bioseguridad establecidas por el Gobierno para evitar el contagio de COVID 19.

2. NO SE CUMPLEN LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD ESTABLECIDAS DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO EN AGENCIA BANCARIA/ETV/PIAS

La implementación y cumplimiento de las normas sanitarias en prevención del contagio del COVID 19 en las Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS) son de responsabilidad de Programa PAIS, razón por el cual se trasladó el caso a fin que tomen las medidas correspondientes.

Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

Av. República de Panamá 3505 San Isidro, Lima – Perú /Central telefónica: (01) 7052900 / 2050 /Línea gratuita: 0-800-11-007
www.pension65.gob.pe

Calle Rufino Echenique N° 1348 – Iquitos – Maynas - Loreto
Teléfono Directo 065 - 263992



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSION 65

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

3. NO SE CUMPLE CON HORARIO DE ATENCIÓN DEL OPERATIVO DE PAGO.

Se traslada la observación al Programa al PIAS a fin que canalice la observación a la entidad financiera.

4. NO SE BRINDA ATENCIÓN PREFERENCIAL A USUARIOS ENFERMOS O CON DISCAPACIDAD.

La implementación y cumplimiento de la Ley N° 28683 que garantizan la atención preferente a adultos mayores, personas con discapacidad y mujeres gestantes en las Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS) son de responsabilidad de Programa PAIS, razón por el cual se trasladó el caso a fin que tomen las medidas correctivas.

5. POSIBLE MALTRATO A USUARIOS/IAS EN BANCO DE LA NACIÓN/TRANSPORTADORA.

Se traslada la observación al Programa al PIAS a fin que canalice la observación a la entidad financiera.

ACCIONES A IMPLEMENTAR



Trasladar al PROGRAMA PAIS la atención de los Casos alertados por el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana con la finalidad que se implemente las medidas correctivas correspondientes.

- Si bien el personal del programa no está embarcado en los PIAS, es importante señalar que entre el 22 al 30 de junio se visitó a 364 adultos mayores de los distritos de Napo y Torres Causana con la finalidad de identificar las necesidades de atención, como Trámites de Terceros, Afiliaciones, Priorización y Reincorporaciones, entre otros.
- Solicitar al Programa PAIS el acuerdo para la priorización de embarque del personal de programas sociales en los PIAS.

Sin otro particular, quedo de usted.

Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

Av. República de Panamá 3505 San Isidro, Lima – Perú / Central telefónica: (01) 7052900 / 2050 / Línea gratuita: 0-800-11-007
www.pension65.gob.pe

Calle Rufino Echenique N° 1348 – Iquitos – Maynas - Loreto
Teléfono Directo 065 - 263992



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSIÓN 65

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

Carlos Sam Chau

Coordinador Territorial

Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65

Visto el análisis del caso, suscribo el presente informe en señal de conformidad.

Atentamente,

Gloria Rojas Rios

Jefe de Unidad Territorial

Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65

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: 18/05/2021	
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 .

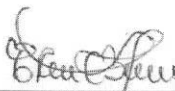
- 5. POSIBLE MALTRATO A USUARIOS/IAS EN BANCO DE LA NACIÓN/TRANSPORTADORA.** El recurrente refiere que, existiendo tantos usuarios que se trasladaron desde Santa Clotilde por la invitación irresponsable del Coordinador de la PIAS, y considerando que el pago inicio a las 2 de la tarde, se debió prever 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 / 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 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: Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo () Queja (X) Denuncia ()

24.TOTAL FOLIOS:

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 COQUINCHÉ

NOMBRES APELLIDOS: DAVID PAPA MACHOA

DNI: 40772556

CARGO: PRESIDENTA

DNI: 05304600

CARGO:

ANEXO 2

Banco de la Nación
RUC : 20100030595 1981T2020
RETIRO POR DNI
CUENTA : 04-521-735762
PAPA MACHOA DAVID

S. ANTERIOR	S/	*****500.89
RET. EFEC.	S/	*****500.00
S. ACTUAL	S/	*****00.89
S. DISPONIBLE	S/	*****00.00
COMIS. C/CTA	S/	*****0.00
ITF C/CTA	S/	*****0.00

CTA. DOMICILIADA: IQUITOS

0626895 1600 1620
010100059 08:41 CLIENTE

004153624-5-R

DESDE EL 15.07.15 COMIS. X S. ADIC. T. DEBITO: S/ 8.00

"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/	*****0.94
S. DISPONIBLE	S/	*****0.94
COMIS. C/CTA	S/	*****0.00
ITF C/CTA	S/	*****0.00

CTA. DOMICILIADA: IQUITOS

0323969 1600 1620
010100071 08:55 CLIENTE

007743672-5-S

DESDE EL 15.07.15 COMIS. X S. ADIC. T. DEBITO: S/ 8.00

"Verifique su dinero antes de retirarse de la ventanilla"

Boucher del pago del periodo Setiembre/Octubre 2020



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSIÓN 65

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

INFORME N° 1109 -2021-MIDIS-/P65-UTLORETO

A : Gloria Rojas Rios
Jefe de la Unidad Territorial Loreto

De : Carlos Sam Chau
Coordinador Territorial

Asunto : Atención CASO N° 031-2021-CTVC/IQU

Referencia : OFICIO N° 005-2021-CTVC/LORETO IQUITOS

Fecha : Iquitos, 07 de julio 2021

Por el presente me dirijo a Usted para elevar a su despacho, la respuesta a la alerta presentada por el comité de transparencia y vigilancia ciudadana al Servicio de Pagaduría en el PIAS NAPO, durante la atención en la localidad de Santa Clotilde, distrito del Napo.

1. AUSENCIA DEL PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSIÓN 65 DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO

Se solicitará al Programa PAIS traslade el acuerdo y la priorización de embargo en las PIAS del personal de Programas Sociales. Sin embargo, es importante señalar la vigencia de la Norma Técnica de Salud N° 160-MINSA/2020 que establece las restricciones y capacidad de aforo como medida de bioseguridad bioseguridad establecidas por el Gobierno para evitar el contagio de COVID 19.

2. NO SE CUMPLEN LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD ESTABLECIDAS DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO EN AGENCIA BANCARIA/ETV/PIAS

La implementación y cumplimiento de las normas sanitarias en prevención del contagio del COVID 19 en las Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS) son de responsabilidad de Programa PAIS, razón por el cual se trasladó el caso a fin que tomen las medidas correspondientes.

Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

Av. República de Panamá 3505 San Isidro, Lima – Perú /Central telefónica: (01) 7052900 / 2050 /Línea gratuita: 0-800-11-007

www.pension65.gob.pe

Calle Rufino Echenique N° 1348 – Iquitos – Maynas - Loreto
Teléfono Directo 065 - 263992

**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSIÓN 65Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"**3. NO HAY DINERO DISPONIBLE PARA PAGAR A USUARIOS/AS EL DÍA DE PAGO**

Se traslada la observación al Programa al PIAS a fin que canalice la observación a la entidad financiera, y tenga en cuenta la información remitida del programa para la atención a usuarios de programada de acuerdo al Plan de Intención de Movimiento (PIM).

4. NO SE CUMPLE CON CRONOGRAMA ESTABLECIDO DEL OPERATIVO DE PAGO.

Se traslada la observación al Programa al PIAS a fin que de dar cumplimiento PIM elaborada por el programa PAIS

ACCIONES A IMPLEMENTAR

- Trasladar al PROGRAMA PAIS la atención de los Casos alertados por el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana con la finalidad que se implemente las medidas correctivas correspondientes.

Si bien el personal del programa no está embarcado en los PIAS, es importante señalar que entre el 22 al 30 de junio se visitó a 364 adultos mayores de los distritos de Napo y Torres Causana con la finalidad de identificar las necesidades de atención, como Trámites de Terceros, Afiliaciones, Priorización y Reincorporaciones, entre otros.

- Solicitar al Programa PAIS el acuerdo para la priorización de embarque del personal de programas sociales en los PIAS.
- Se sostuvo reunión de coordinación el 25 de junio en el BAP Rio Napo en la localidad de Santa Clotilde, donde participo el Comité de Vigilancia Local, Gestor País, presidentes de Barrios, Gestor de la Dirección de Cultura, con quienes los siguientes acuerdos:
 - Dar cumplimiento de la atención preferencial a adultos mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad en filas diferenciadas,
 - Atención sectorizada por barrios a fin de evitar la aglomeración,

**Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001**
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015Av. República de Panamá 3505 San Isidro, Lima – Perú / Central telefónica: (01) 7052900 / 2050 / Línea gratuita: 0-800-11-007
www.pension65.gob.peCalle Rufino Echenique N° 1348 – Iquitos – Maynas – Loreto
Teléfono Directo 065 - 263992



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSIÓN 65

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

- Realizar una reunión en Santa Clotilde con los participantes al finalizar las atenciones para evaluar la atención brindada por el PIAS Napo.
- Dos miembros del Comité de Barrios participarían del operativo con la finalidad de servir de veedores durante la pagaduría y verificar la atención preferente.

Sin otro particular, quedo de usted.

Carlos Sam Chau
Coordinador Territorial
Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65

Visto el análisis del caso, suscribo el presente informe en señal de conformidad.

Atentamente,

Gloria Rojas Ríos
Jefe de Unidad Territorial
Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65

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 inicié 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:

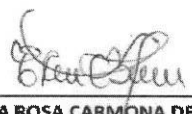
"No hay plata para pagarles, si quieren pueden seguirnos, el 18 estaríamos pagando en la Comunidad de Puerto Alegre (a 7 horas ida y vuelta navegando en pequepeque), también podrían esperar hasta el 22 y 23 de mayo del 2021 que estará arribando a la Comunidad de Copal Urco (a 8 horas ida y vuelta) el 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 VEEDURÍA/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 Vig.	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 NV		
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 MÍNIMA 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 ayude?		SI	NO NV 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?	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	NA
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?	SI	NO	NV	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 PAGAN?	SI	NO	NV	NA
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?	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-RESPETUOSA a los usuarios(as) del programa durante el pago?	SI	NO	NV	NA
36	El punto de pago está implementado para PROTEGER A USUARIOS(AS) DEL SOL Y/O LLUVIA mientras espera su pago (cola)?	SI	NO	NV	NA
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 final)	SI	NO	NV	NA
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	NA
44	¿Usted considera que existieron actos de APROVECHAMIENTO POLÍTICO PARTIDARIO durante este Operativo de Pago?	SI	NO	NV	NA
45. OBSERVACIONES (o dificultades)		46. RECOMENDACIONES			
Los usuarios llegaron para cobrar y se vieron perjudicados, no cobran desde nov/dic. 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:		DISTRITO:			

