



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, 09 de julio de 2021

OFICIO N° 081-2021-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 Seis (06) Casos

Referencia: Oficio N° 009-2021-CTVC/LORETO IQUITOS

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

- Caso N° 039-2021-CTVC/IQU
- Caso N° 040-2021-CTVC/IQU
- Caso N° 041-2021-CTVC/IQU
- Caso N° 042-2021-CTVC/IQU
- Caso N° 043-2021-CTVC/IQU
- Caso N° 044-2021-CTVC/IQU

Así mismo adjunto el traslado de la documentación de los casos que corresponde a la Unidad Territorial Loreto del Programa PAIS, para la atención de las alertas al servicio de pagaduría en el Corrientes y PIAS Rio Napo, contenidas en las los Casos: 039-2021-CTVC/IQU y 041-2021CTVC/IQU respectivamente.

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, 28 de junio de 2021

OFICIO N°009-2021-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 seis (06) CASOS

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Usted para hacerle llegar un cordial saludo a nombre de los miembros del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (Comité), al mismo tiempo manifestarle que el Comité, tiene como función principal la de vigilar los avances en el cumplimiento de los objetivos de los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; así como velar por la transparencia y neutralidad en la ejecución de sus prestaciones sociales.

En tal sentido, producto de las acciones de veeduría y vigilancia realizadas por los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar el (los) siguiente (s) CASO(S)¹:

- CASO N° 039-2021-CTVC/IQU
- CASO N° 040-2021-CTVC/IQU
- CASO N° 041-2021-CTVC/IQU
- CASO N° 042-2021-CTVC/IQU
- CASO N° 043-2021-CTVC/IQU
- CASO N° 044-2021-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

Alertas CTVC

Gloria Rojas Rios <grojas@pension65.gob.pe>

8 de julio de 2021, 19:55

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

Estimado Victor

Adjunto mediante la presente dos (02) alerta de seis (06) remitidas por el CTVC y de análisis elaborado corresponde al Programa PAIS implementar las medidas correctivas de los casos: N° 039-2021-CTVC/LORETO IQUITOS y N° 041-2021-CTVC/LORETO IQUITOS.

Atentamente,



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social**pensión65**
Presupuesto para una persona

ISO 9001:2015 - ISO 37001:2016

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

☎ +(65) 263992 / Celular: 943124098

✉ grojas@pension65.gob.pe

📍 Calle Rufino Echenique N° 1348-1352, Iquitos

📱 /Pensión 65

[El texto citado está oculto]

**oficio 080-2021-UTloreto-p65.pdf**
2665K



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° 080 -2021-MIDIS/P65-UT LORETO

Señor

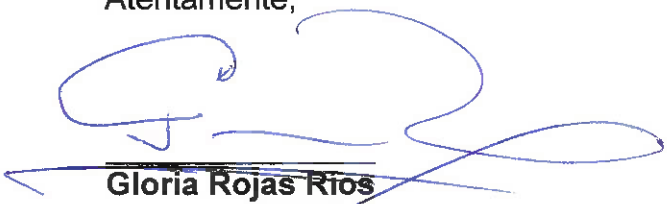
VICTOR ELVIS MORI ZUMAETA

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 San Luis de Tacsha Curaray y Libertad en los distritos del Napo y Tigre respectivamente, a fin que tomen conocimiento y las acciones que correspondan.

Atentamente,



Gloria Rojas Rios

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
PENSIÓN 65

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

INFORME N° 1162 -2021-MIDIS-/P65-UTLORETO

A : Gloria Rojas Rios
Jefe de la Unidad Territorial Loreto

De : Andrés García Caballero
Coordinador Territorial

Asunto : Atención CASO N° 039-2021-CTVC/IQU

Referencia : OFICIO N° 009-2021-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 en el BAP Corrientes, durante la atención en la localidad de Libertad, distrito del Tigre.

1. NO SE PUBLICA/DIFUNDE EL PADRON DE ABONADOS

Los padrones de usuarios del Distrito del Tigre fueron remitidos a la autoridad local con fecha 20 de abril, sin embargo, evidenciamos mediante la alerta respectiva que la publicación no fue realizada, razón por el cual estaremos tomando las previsiones para mejorar la estrategia para garantizar la publicación en los próximos pagos que se programen el distrito.

2. NO SE PUBLICA/DIFUNDE EL PADRON DE USUARIOS SUSPENDIDOS

Los padrones de usuarios suspendidos del Distrito del Tigre fueron remitidos a la autoridad local con fecha 20 de abril, sin embargo, al evidenciamos mediante la alerta respectiva que la publicación no fue realizada, razón por el cual estaremos tomando las previsiones para mejorar la estrategia para garantizar la publicación en los próximos pagos que se programen el distrito.

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"

3. AUSENCIA DEL PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSION 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 establecidas por el Gobierno para evitar el contagio de COVID 19.

ACCIONES A IMPLEMENTAR

- Solicitar al Programa PAIS el acuerdo para la priorización de embarque del personal de programas sociales en los PIAS.
- Reforzar la estrategia de comunicación distrital con la finalidad que los padrones de usuarios y usuarios suspendidos sea publicada en cada uno de los puntos de pago del distrito de Tigre.

Sin otro particular, quedo de usted.

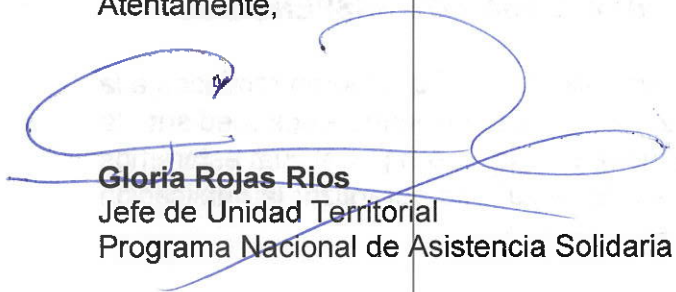

Andrés García Caballero

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

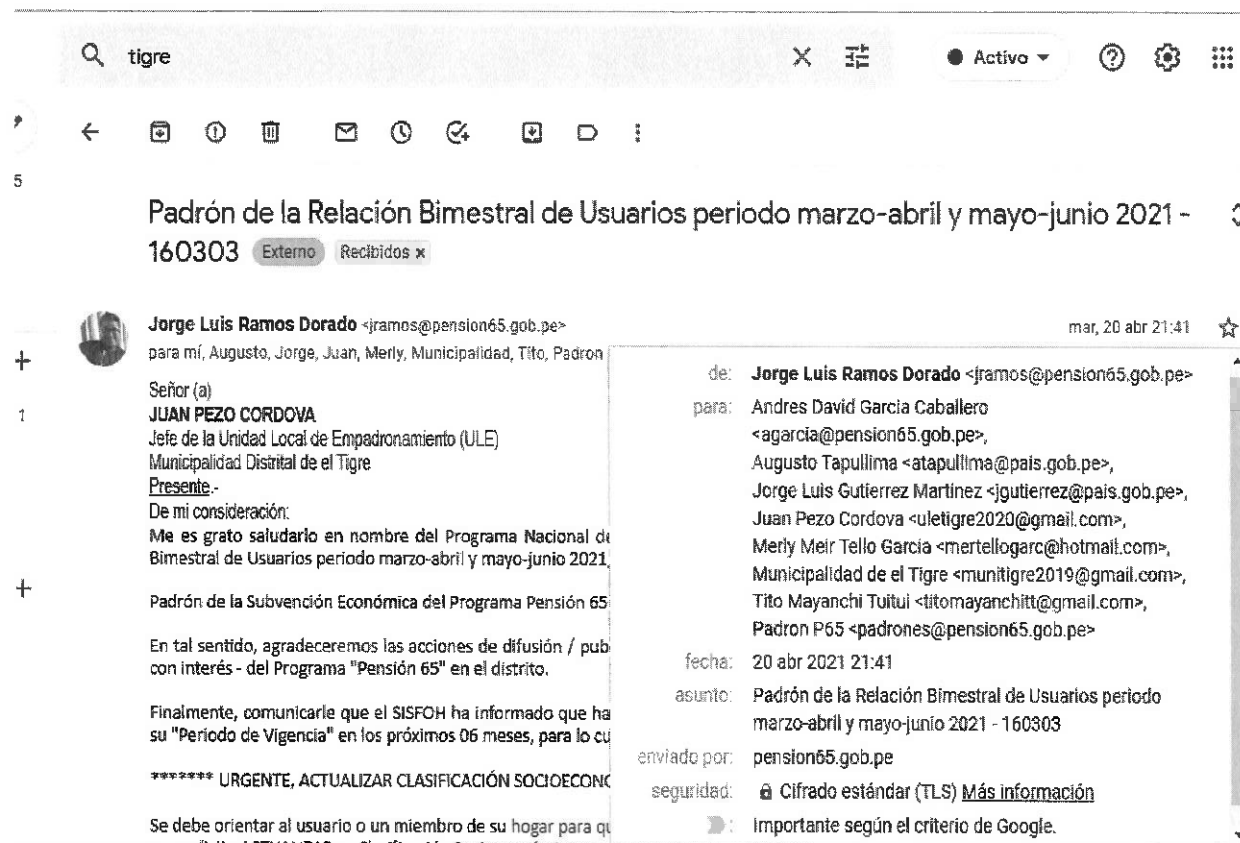
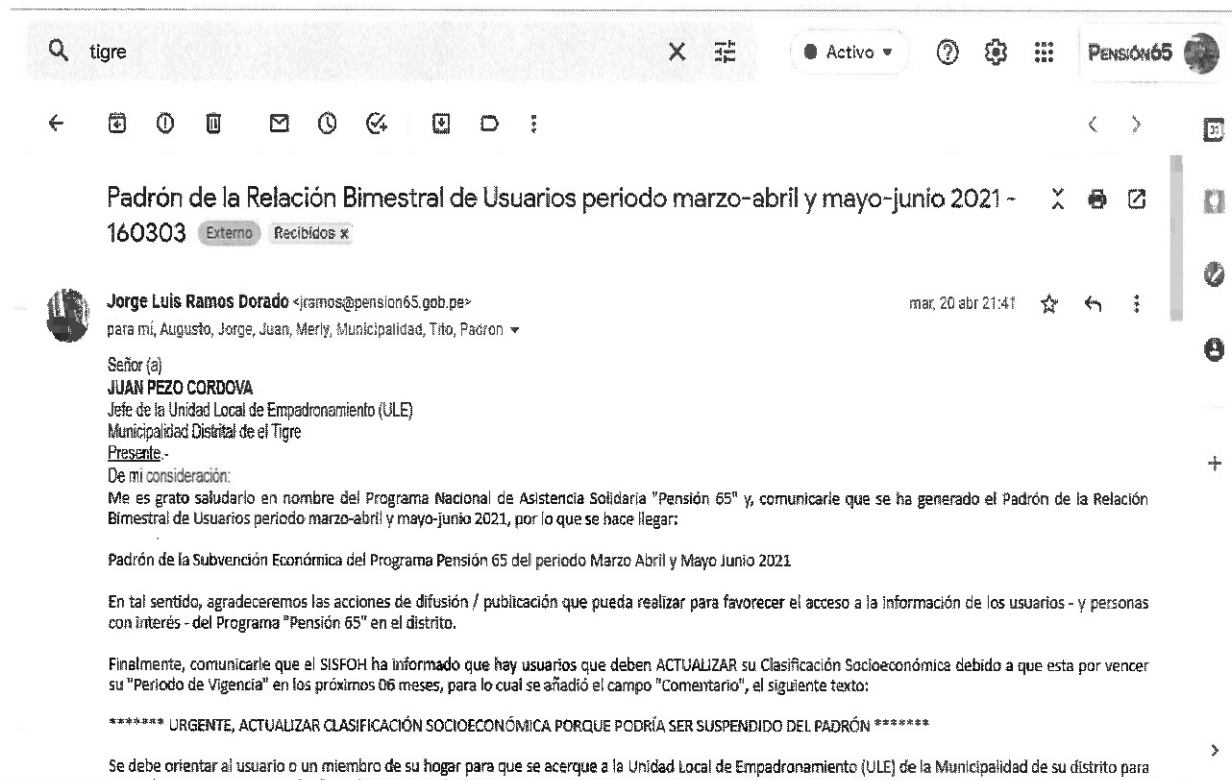
Av. República de Panamá 3505 San Isidro, Lima – Perú / Central telefónica: (01) 7052900 / 2050 / Línea gratuita: 0-800-11-007

www.pension65.gob.pe

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

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

ANEXO



COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telf. IQUITOS: (942) 161156
Telf. LIMA: (951) 864589

CASO

N° 039-2021-CTVC/IQU

PROGRAMA SOCIAL:	PENSIÓN 65		1. FECHA DE REGISTRO:	07/05/2021
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:				
2. APELLIDOS NOMBRES:	PAIMA LÓPEZ LIDER JHON		3. NÚMERO-DNI:	05394046
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		5. CARGO:	PRESIDENTE
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:			6. FECHA DE OCURRENCIA:	07/05/2021
7. DEPARTAMENTO:	LORETO	8. PROVINCIA:	LORETO	
9. DISTRITO:	URARINAS	10. CCPP/DIRECCIÓN:	LIBERTAD	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA:	SERVICIO DE PAGADURÍA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE ATENCIÓN?	BAP "CORRIENTES"	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	19	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS	03	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):				

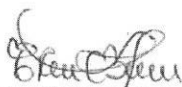
Con fecha 07/05/2021 durante las acciones de vigilancia al Servicio de Pagaduría del programa Pensión 65, el presidente del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana mediante Ficha de Vigilancia N°075-2021-IQU-P, hace notar los puntos crítico descritos a continuación:

- 1. NO SE PUBLICA/DIFUNDE EL PADRON DE ABONADOS.** En este punto de pago se observó que el padrón de usuarios abonados no fue publicado; esto para facilitar de información a los usuarios/as.
- 2. NO SE PUBLICA/DIFUNDE EL PADRÓN DE USUARIOS SUSPENDIDOS.** En este punto de pago se observó que no se publicó el padrón de usuarios suspendidos; esta situación no contribuye a la transparencia del proceso, pues podría limitar los derechos de los usuarios que estarían en desacuerdo sobre una posible suspensión.
- 3. AUSENCIA DEL PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSIÓN 65 DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO.** Al respecto durante la veeduría no se observó la presencia del operador del programa Pensión 65 para acompañar y brindar atención a los usuarios en caso lo requieran.

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.
- Mejorar las estrategias de articulación con los aliados estratégicos de la zona a fin de que contribuyan a garantizar la publicación y difusión tanto del padrón de abonados, como del padrón de usuarios suspendidos.
- 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.
- 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.

1. Ficha de Vigilancia N°075-2021-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-075-2021-IQU-P
Teléfono Nacional: (#) 951864569	OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65	FECHA Aplicación	07 / 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

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 06.05.21 HORA de Veeduría/Vigil INICIAL 08:00 6.00P.M.

Esta FICHA es aplicada en una CAMPAÑA DE VEEDURÍA/VIGILANCIA? SI X

I. DATOS GENERALES: Ubicación e Identificación del PUNTO DE PAGO

1 DEPARTAMENTO:	LORETO	2. PROVINCIA:	LORETO
3 DISTRITO:	TIGRE	4. CCPP/Dirección:	LIBERTAD
5 IDIOMA que predomina en la zona → a) Español () 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 Vigil → Ene-Feb () Mar-Abr () May-Jun () Jul-Ago () Set-Oct () Nov-Dic ()			
8 Qué DISTRITOS fueron PROGRAMADOS el día de hoy en este punto de pago?			
9 Se REALIZA el Operativo de Pago en la fecha programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la fecha programada → → → → → → → → → →	SI	NO	
9.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →			
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 frontis de la Municipalidad, Local comunal, etc. de distrito(s) programados para hoy

11 Se publicó/Difundió el CRONOGRAMA DE PAGOS?	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 NA

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 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	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 MILITARES DEL BARCO	SI	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	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)			
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 ayuda?	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 PAGA?	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?	1			NV
33	Los pagadores de la Agencia Bancaria, PIAS y/o ETV UTILIZAN MASCARILLA FACIAL Y TIENEN DISPONIBLE ALCOHOL?	SI	NO	NV	NA
34	El ambiente de la Agencia Bancaria o ambiente donde paga la ETV es AMPLIO Y ESTÁ VENTILADO?	SI	NO	NV	NA
35	Se brinda atención AMABLE-RESPECTUOSA a los usuarios(as) del programa durante el pago?	SI	NO	NV	NA
36	El punto de pago 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
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	NO	NV	NA
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: → ELVA R. CARMONA DE CHU NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR (Miembro del Comité Local o Miembro del Equipo Técnico-CTVC) LIDER JHON PAIMA LÓPEZ NOMBRES APELLIDOS: DNI 05394046 CARGO: PRESIDENTE DISTRITO: 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) ELVA CARMOA DE CHU NOMBRES APELLIDOS: 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° 1163 -2021-MIDIS-/P65-UTLORETO

A : Gloria Rojas Rios
Jefe de la Unidad Territorial Loreto

De : Andrés García Caballero
Coordinador Territorial

Asunto : Atención CASO N° 040-2021-CTVC/IQU

Referencia : OFICIO N° 009-2021-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 Santa Elena, distrito de Alto tapiche.

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 las provincias de Requena y Sarayacu, sin embargo, el próximo pago se priorizará el Punto de Pago Santa Elena.

Así mismo indicar que el señor Luis Alberto Feijoo, responsable de la ULE de Alto Tapiche fue quien brindo apoyo a los usuarios durante el periodo de atención.

ACCIONES A IMPLEMENTAR

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

Sin otro particular, quedo de usted.



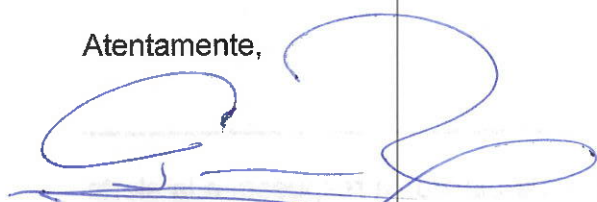
Andrés García Caballero

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

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

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

CASO

N° 040-2021-CTVC/IQU

PROGRAMA SOCIAL:	PENSIÓN 65	1. FECHA DE REGISTRO:	14/05/2021
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:			
2. APELLIDOS NOMBRES:	RAMÍREZ TORRES OSCAR	3. NÚMERO-DNI:	05848514
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	5. CARGO:	PRESIDENTE
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:		6. FECHA DE OCURRENCIA:	14/05/2021
7. DEPARTAMENTO:	LORETO	8. PROVINCIA:	REQUENA
9. DISTRITO:	ALTO TAPICHE	10. CCPP/DIRECCIÓN:	SANTA ELENA
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEURÍA:	SERVICIO DE PAGADURÍA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE ATENCIÓN?	ETV – PUNTO DE PAGO
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	45	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS	01
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):			

Con fecha 14/05/2021 durante las acciones de vigilancia al Servicio de Pagaduría del programa Pensión 65, el presidente del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, mediante Ficha de Vigilancia N°077-2021-IQU-P, hizo notar los puntos críticos descritos a continuación:

1. AUSENCIA DEL PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSIÓN 65 DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO. Al respecto durante la veeduría no se observó la presencia del operador del programa Pensión 65 para acompañar y brindar atención a los usuarios en caso lo requieran.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- 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.
- 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.
- 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)

- Ficha de Vigilancia N°077-2021-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: (#) 941161156	FICHA DE VIGILANCIA			CÓDIGO	V-077-2021-IQU-P
Teléfono Nacional: (#) 951864589	OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65			FECHA Aplicación	14/05/2021
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					
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 _14_/05/_2021_/	FINAL _14_/05/_2021_/	HORA de Veeduría/Vigil	INICIAL _10_:30	FINAL _13_: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:	REQUENA	
3 DISTRITO:	ALTO TA PICHE		4. CCPP/Dirección:	SANTA ELENA	
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?	1 DISTRITO				
9 Se REALIZA el Operativo de Pago en la fecha programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la fecha programada	→→→→→→→→→→				SI NO
9.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →					
10 Se REALIZA el Operativo de Pago en la hora programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la hora programada	→→→→→→→→→→				SI NO NV Act
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?					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	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 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 () 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 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 Act
25 Usuarios(as) que CAMINAN CON DIFICULTAD O USAN SILLA DE RUEDAS están acompañados por otra persona que los ayuda?					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	
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 PAGA?	SI	NO	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	NO	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? 2			NV	
33	Los pagadores de la Agencia Bancaria, PIAS y/o ETV UTILIZAN MASCARILLA FACIAL Y TIENEN DISPONIBLE ALCOHOL?	SI	NO	NV	
34	El ambiente de la Agencia Bancaria o ambiente donde paga la ETV es AMPLIO Y ESTÁ VENTILADO?	SI	NO	NV	
35	Se brinda atención AMABLE-RESPETUOSA a los usuarios(as) del programa durante el pago?	SI	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	NO	NV	
37	¿Se ENTREGA VOUCHER o BOLETA a usuarios(as) del programa que retiraron su SUBVENCIÓN ECONÓMICA?	SI	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	NO	NV	
38.1 Si la respuesta es SI, describa los servicios complementarios brindados: -->					
39	¿Los pagadores de la Agencia Bancaria, PIAS y/o de la ETV usan el IDIOMA PREDOMINANTE de la zona durante la atención del pago?	SI	NO	NV	
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	
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	
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	NO	NV	
45. OBSERVACIONES (o dificultades)		46. RECOMENDACIONES			
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)			
NOMBRES APELLIDOS: _____ OSCAR RAMÍREZ TORRES DNI 05848514 CARGO: PRESIDENTE DISTRITO: ALTO TAPICHE		NOMBRES APELLIDOS: _____ ELVA ROSA CARMONA DE CHU DNI 05840895 CARGO: RR			



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° 1113-2021-MIDIS-/P65-UTLORETO

A : Gloria Rojas Rios
Jefe de la Unidad Territorial Loreto

De : Carlos Sam Chau
Coordinador Territorial

Asunto : Atención CASO N° 041-2021-CTVC/IQU

Referencia : OFICIO N° 009-2021-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 San Luis de Tachs Curaray, 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 trasladara 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 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.

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

Se traslada la observación al Programa PAIS a fin de que se prevea la adecuada espera durante el operativo de pagaduría en comunidades.

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

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"

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° 041-2021-CTVC/IQU

PROGRAMA SOCIAL:		PENSIÓN 65		1. FECHA DE REGISTRO:		19/05/2021	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:							
2. APELLIDOS NOMBRES:		ORMAECHE CÓRDOVA LOURDES			3. NÚMERO-DNI:		80427259
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			5. CARGO:		PRESIDENTE
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:						6. FECHA DE OCURRENCIA:	
7. DEPARTAMENTO:		LORETO		8. PROVINCIA:		MAYNAS	
9. DISTRITO:		NAPO		10. CCPP/DIRECCIÓN:		SAN LUIS DE TACSHA CURARAY	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA :		SERVICIO DE PAGADURÍA		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE ATENCIÓN?		PIAS "RÍO NAPO"	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		19		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS		04	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):							

Con fecha 19/05/2021 durante las acciones de vigilancia al Servicio de Pagaduría del Programa Pensión 65, la presidenta del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, mediante Ficha de Vigilancia N°082-2021-IQU-P, hizo notar los puntos críticos descritos a continuación:

- 1. AUSENCIA DEL PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSIÓN 65 DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO.** La presidenta del Comité Local ha manifestado que en el operativo de pago no existió presencia del promotor de Pensión 65 para acompañar y atender a los usuarios (as)
- 2. NO SE CUMPLEN LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD ESTABLECIDAS DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO EN AGENCIA BANCARIA/ETV/PIAS.** En el operativo de pago de la Comunidad de San Luis de Tacsha Curaray, los usuarios permanecieron aglomerados en la plataforma de la Pías Río Napo, porque no se instalaron las carpas donde suelen esperar su turno para cobrar, (como es típico en la región el sol estaba en su plenitud para después caer la lluvia), esta situación expuso a los usuarios a posible contagio de la COVID – 19.
- 3. NO SE BRINDA ATENCIÓN PREFERENCIAL A USUARIOS ENFERMOS O CON DISCAPACIDAD.** 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, adolecen de enfermedades y no soportan tanto tiempo de pie.
- 4. PUNTO DE PAGO NO ESTÁ IMPLEMENTADO PARA PROTEGER AL USUARIO(A) DEL SOL Y/O LLUVIA.** Los usuarios estuvieron expuestos al sol y a la lluvia, no instalaron la carpa donde el usuario suele esperar su turno.

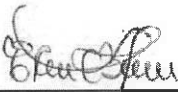
IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- 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 Programa PAIS, 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. Copia Ficha de Vigilancia N°082-2021-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 - 082-2021-P
Teléfono Nacional: #951864589	OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65		FECHA Aplicación 19 / 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 Veeduria/Vigil	INICIAL 19 / 05 / 2021 / FINAL 20 / 05 / 2021	HORA de Veeduria/Vigil	INICIAL 09 : 00 FINAL 17 : 30
Esta FICHA es aplicada en una CAMPAÑA DE VEEDURIA/VIGILANCIA? SI (x) NO ()			
I. DATOS GENERALES: Ubicación e Identificación del PUNTO DE PAGO			
1 DEPARTAMENTO:	LORETO	2. PROVINCIA:	MAYNAS
3 DISTRITO:	NAPO	4. CCPP/Dirección:	SAN LUIS DE TACSHA CURARAY
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 Vigil	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 - SAN LUIS DE TACSHA CURARAY		
9 Se REALIZA el Operativo de Pago en la fecha programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la fecha programada	SI NO		
9.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →			
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 frontis de la Municipalidad, Local comunal, etc. de distrito(s) programados para hoy			
11 Se publicó/Difundió el CRONOGRAMA DE PAGOS?	PARA LA FECHA 19 Y 20 /05/2021 A PARTIR DE LAS 8:00 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 () 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 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 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 ayuda?		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	
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 PAGA?	SI	NO	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	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:	2			NV NA
33	Los pagadores de la Agencia Bancaria, PIAS y/o ETV UTILIZAN MASCARILLA FACIAL Y TIENEN DISPONIBLE ALCOHOL?	SI	NO	NV	NA
34	El ambiente de la Agencia Bancaria o ambiente donde paga la ETV es AMPLIO Y ESTÁ VENTILADO?	SI	NO	NV	NA
35	Se brinda atención AMABLE-RESPECTUOSA a los usuarios(as) del programa durante el pago?	SI	NO	NV	NA
36	El punto de pago está implementado para PROTEGER A USUARIOS(AS) DEL SOL Y/O LLUVIA mientras espera su pago (cola)?	SI	NO	NV	
37	¿Se ENTREGA VOUCHER o BOLETA a usuarios(as) del programa que retiraron su SUBVENCIÓN ECONÓMICA?	SI	NO	NV	NA
38	En este operativo de pago se realizan CAMPAÑAS DE SALUD U OTRO SERVICIO para los usuarios(as) del programa? (capacitación e información final)	SI	NO	NV	
38.1 Si la respuesta es SI, describa los servicios complementarios brindados: →					
39	¿Los pagadores de la Agencia Bancaria, PIAS y/o de la ETV usan el IDIOMA PREDOMINANTE de la zona durante la atención del pago?	SI	NO	NV	NA
40	¿El PROMOTOR/PERSONA que brinda información a los usuarios(as) en el punto de pago usa el IDIOMA predominante de la zona?	SI	NO	NV	NA
41	Usuarios que ya hicieron el cobro de su pensión PERMANECEN CONCENTRADOS en el punto de pago?	SI	NO	NV	NA
42	El operativo de pago CONCLUYE DOS HORAS ANTES DEL INICIO de la inmovilización social obligatoria?	SI	NO	NV	NA
43	¿Surgieron RECLAMOS, QUEJAS O DENUNCIAS de usuarios durante el Operativo de Pago?	SI	NO	NV	

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	NO NV
45. OBSERVACIONES (o dificultades)		46. RECOMENDACIONES	
NO hubo presencia del Promotor del Programa Pensión 65			
En un momento hubo sol fuerte y luego cayó la lluvia, no hubo carpa para proteger			
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: LOURDES ORMAECHO CORDOVA DNI 80427259 CARGO: PRESIDENTA DISTRITO:		NOMBRES APELLIDOS: ELVA ROSA CARMONA DE CHU DNI 0584095 CARGO: RR - CTVC	



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° 1114 -2021-MIDIS-/P65-UTLORETO

A : Gloria Rojas Rios
Jefe de la Unidad Territorial Loreto

De : Carlos Sam Chau
Coordinador Territorial

Asunto : Atención CASO N° 042-2021-CTVC/IQU

Referencia : OFICIO N° 009-2021-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 por Empresa Transportadora de Valores, durante la atención en el Centro Poblado Francisco de Orellana, distrito de Las Amazonas.

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

El promotor comisionado para la supervisión del operativo de pago tuvo contratiempos de fuerza mayor que le impidieron llegar a Francisco de Orellana.

ACCIONES A IMPLEMENTAR

- Priorizar la presencia del personal en el próximo operativo de pagos por ETV en la localidad de Francisco de Orellana a fin de implementar medidas correctivas.

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

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° 042-2021-CTVC/IQU

PROGRAMA SOCIAL:		PENSIÓN 65	1. FECHA DE REGISTRO:		21/05/2021
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		VILCHEZ CHOTA JESÚS	3. NÚMERO-DNI:		05355830
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	5. CARGO:		FISCAL
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:				6. FECHA DE OCURRENCIA:	
7. DEPARTAMENTO:		LORETO	8. PROVINCIA:		MAYNAS
9. DISTRITO:		LAS AMAZONAS	10. CCPP/DIRECCIÓN:		FRANCISCO DE ORELLANA
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEURÍA:		SERVICIO DE PAGADURÍA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE ATENCIÓN?		ETV – PUNTO DE PAGO
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		211	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS		01
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):					

Con fecha 21/05/2021 durante las acciones de vigilancia al Servicio de Pagaduría del programa Pensión 65, el Fiscal del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, mediante Ficha de Vigilancia N° 083-2021-IQU-P, hizo notar el siguiente punto crítico descrito a continuación:

1. AUSENCIA DEL PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSIÓN 65 DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO. El Fiscal del Comité Local de Francisco de Orellana, 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, generando malestar entre los usuarios al no poder realizar consultas y/o hacer algún reclamo.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- 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.
- 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)

- Ficha de Vigilancia N° 083-2021-IQU-P (03 folios)


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



ANEXO

Teléfono Regional: (#) 942161156		COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		CÓDIGO		V-083-2021-IQU-P
Teléfono Nacional: (#) 951864589		FICHA DE VIGILANCIA		FECHA Aplicación		21/05/2021
OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65 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 21/05/2021 FINAL 21/05/2021		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:	MAYNAS		
3	DISTRITO:	LAS AMAZONAS	4. CCPP/Dirección:	FRANCISCO DE ORELLANA		
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?	LAS AMAZONAS				
9	Se REALIZA el Operativo de Pago en la fecha programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la fecha programada →	X NO				
10	Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →					
10.1	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 31()				
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 ()				

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA					
Teléfono Regional: (#) 942161156		FICHA DE VIGILANCIA		CÓDIGO	V-083-2021-IQU-P
Teléfono Nacional: (#) 951884589		OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65		FECHA Aplicación	21/05/2021
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					
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 ayude?			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

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
FICHA DE VIGILANCIA		CÓDIGO	V-083-2021-IQU-P
Teléfono Regional:	(#) 942161156	FECHA Aplicación	21/05/2021
Teléfono Nacional:	(#) 951864589		
OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65 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			
36	El punto de pago está 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 iniciaron 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			
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 X NO
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: JESÚS VILCHEZ CHOTA DNI: 05355830 CARGO: FISCAL DISTRITO: LAS AMAZONAS		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° 1164 -2021-MIDIS-/P65-UTLORETO

A : Gloria Rojas Rios
Jefe de la Unidad Territorial Loreto

De : Andrés García Caballero
Coordinador Territorial

Asunto : Atención CASO N° 043-2021-CTVC/IQU

Referencia : OFICIO N° 009-2021-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 Trompeteros, 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 otros distritos, el próximo pago se priorizará Trompeteros.

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 10:00 am y finalizo a las 01:20 pm, tal como consta en el Acta correspondiente y su Ficha de Vigilancia. Se atendieron 114 usuarios de los 137 programados.

Así mismo indicar que el señor Carlos Antonio Yaranga Chanchari con DNI 43743137, responsable de la ULE de Urarinas fue quien brindo apoyo a los usuarios durante el periodo de atención.

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"

ACCIONES A IMPLEMENTAR

- Se priorizará la presencia de los operadores del programa en el próximo operativo de pago por ETV en la localidad de Villa Trompeteros.
- 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

ANEXO 03
FORMATO DE REPORTE DE INCIDENCIAS
ACTA DE SERVICIO - PROGRAMAS SOCIALES

Información del punto de pago:		Fecha:	<u>22-05-2021</u>
Punto de pago:	<u>WILLA TRONPETERCS</u>	Hora de inicio:	<u>10:00</u>
Prov. y Depart.:	<u>TRONPETERCS - LORETO</u>	Hora de finalización:	<u>14:20PM</u>
Sucursal a cargo:	_____	Fecha de entrega de planillas:	_____
Fecha de entrega de fondos:	_____		
Cantidad de ventanillas:	Programa JUNTOS: _____	Programa Pensión 65:	_____
Total de beneficiarios:	Programa JUNTOS: Programados <u>283</u>	Atendidos <u>611</u>	
	Programa Pensión 65: Programados <u>137</u>	Atendidos <u>114</u>	

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 _____

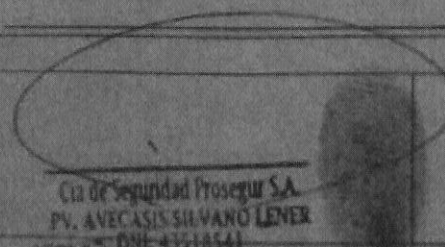
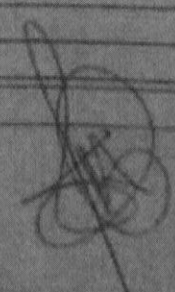
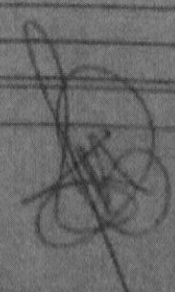
Para ser marcado y llenado por el personal de los Programas Sociales.

Inició a la hora programada: (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 S.A. PV. AVECASIS SILVANO LENER DNE 43718541 V"B" Supervisor Servicio ETV's	 V"B Gestor del Programa JUNTOS	 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 Responsables de los Programas Sociales, al cierre de la presente ACTA.

COP 37391972

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telf. IQUITOS:(#)942161156 Telf. LIMA: (#)951864589	CASO	N° 043-2021-CTVC/IQU
--	-------------	----------------------

PROGRAMA SOCIAL:	PENSIÓN 65	1. FECHA DE REGISTRO:	22/05/2021
------------------	------------	-----------------------	------------

I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:			
2. APELLIDOS NOMBRES:	RAMIREZ GARCIA WILTER FROME	3. NÚMERO-DNI:	80655353
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCA CIUDADANA	5. CARGO:	FISCAL

II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:		6. FECHA DE OCURRENCIA:	22/05/2021
7. DEPARTAMENTO:	LORETO	8. PROVINCIA:	LORETO
9. DISTRITO:	TROMPETEROS	10. CCPP/DIRECCIÓN:	VILLA TROMPETEROS
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEURÍA:	SERVICIO DE PAGADURÍA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE ATENCIÓN?	ETV
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	137	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS	01

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

Con fecha 22/05/2021 durante las acciones de vigilancia al Servicio de Pagaduría del programa Pensión 65, el Fiscal del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana mediante Ficha de Vigilancia N° 084-2021-IQU-P, hizo notar el siguiente punto crítico descrito a continuación:

- 1. AUSENCIA DEL PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSIÓN 65 DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO.** El Fiscal del Comité Local de Trompeteros, 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, generando malestar entre los usuarios al no poder realizar consultas y/o hacer algún reclamo.

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.
- 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° 084-2021-IQU-P (03 folios)


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



ANEXO

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
FICHA DE VIGILANCIA		CÓDIGO	V-084-2021-JQU-P
OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65		FECHA APLICACIÓN	22/05/2021
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/Vigil	INICIAL 22/05/2021	FINAL 22/05/2021	HORA de Veeduría/Vigilancia: INICIAL 10:00 FINAL 11:00
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:	LORETO
3 DISTRITO:	TROMPETEROS	4. CCPP/Dirección:	VILLA TROMPETEROS
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?	TROMPETEROS		
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 RAZON 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?	a) Menos de 10() b) Menos de 30() c) Más de 31()		
16 ¿Algun 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 ()		

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA				
Teléfono Regional:		FICHA DE VIGILANCIA		V-084-2021-IQU-P
Teléfono Nacional:		CÓDIGO	FECHA APLICACIÓN	22/05/2021
OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65				
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				
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 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 JABÓN 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 JABÓN 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 ayude?			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-RESPECTUOSA a los usuarios(as) del programa durante el pago?			X NO NV

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
FICHA DE VIGILANCIA		CÓDIGO	V-084-2021-IQU-P
OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65		FECHA APLICACIÓN	22/05/2021
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			
36	El punto de pago está 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			
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 lo 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: WILTER FROME RAMIREZ GARCIA		NOMBRES APELLIDOS: ELVA CARMONA DE CHU	
DNI: 80655353 CARGO: FISCAL		DNI: 05840895 CARGO: RR	
DISTRITO: TROMPETEROS			



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° 1165-2021-MIDIS-/P65-UTLORETO

A : Gloria Rojas Rios
Jefe de la Unidad Territorial Loreto

De : Andrés García Caballero
Coordinador Territorial

Asunto : Atención CASO N° 044-2021-CTVC/IQU

Referencia : OFICIO N° 009-2021-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 Flor de Punga, distrito de Capelo.

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 otras actividades en otros distritos. Sin embargo, en el operativo próximo se priorizará la atención en Flor de Punga.

Así mismo indicar que lo señalado por la Vice Presidenta del Comité Local de Flor de Punga, no se ajusta al reporte que tenemos del operativo de atención a los usuarios que inicio a las 12:00 m y finalizo a las 03:00 pm, tal como consta en el Acta correspondiente, sin embargo su Ficha de Vigilancia tiene un horario distinto al manifestado en su Punto Crítico. Se atendieron 170 usuarios de los 181 programados, así mismo se registró un fallecido quien reporto fue la señora Karin Martínez, responsable de la ULE de Capelo fue quien brindo apoyo a los usuarios durante el periodo de atención.



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

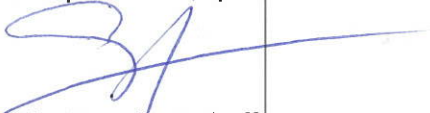
Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSIÓN 65

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

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 apoyar con la información requerida por los adultos mayores.

Sin otro particular, quedo de usted.

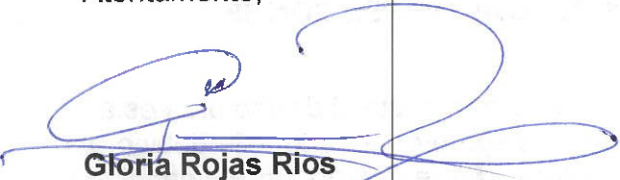

Andrés García Caballero

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

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

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

CASO

N° 044-2021-CTVC/IQU

PROGRAMA SOCIAL:	PENSIÓN 65	1. FECHA DE REGISTRO:	24/05/2021
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:			
2. APELLIDOS NOMBRES:	DIAZ MEGO TELMA ISABEL	3. NÚMERO-DNI:	05849451
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	5. CARGO:	VICEPRESIDENTA
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:		6. FECHA DE OCURRENCIA:	24/05/2021
7. DEPARTAMENTO:	LORETO	8. PROVINCIA:	REQUENA
9. DISTRITO:	CAPELO	10. CCPP/DIRECCIÓN:	FLOR DE PUNGA
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEURÍA:	SERVICIO DE PAGADURÍA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE ATENCIÓN?	ETV
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	141	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS	01
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):			

Con fecha 24/05/2021 durante las acciones de vigilancia al Servicio de Pagaduría del programa Pensión 65, la Vicepresidenta del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, mediante Ficha de Vigilancia N° 085-2021-IQU-P, hizo notar el siguiente punto crítico descrito a continuación:

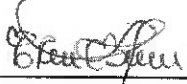
- 1. AUSENCIA DEL PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSIÓN 65 DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO.** La Vicepresidenta del Comité Local de Flor de Punga, refirió que los usuarios del Programa iniciaron el cobro de la subvención económica desde las 09:00 a.m. hasta las 4:00 p.m., resalta que en ningún momento de la actividad se presentó el operador del Programa Pensión 65 o cualquier otro para acompañar el operativo de pago, generando malestar entre los usuarios al no poder realizar consultas y/o hacer algún reclamo.

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.
- 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° 085-2021-IQU-P (03 folios)


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



ANEXO

Teléfono Regional: (#) 942161156		COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		CÓDIGO	V-085-2021-IQU-P
Teléfono Nacional: (#) 951864589		FICHA DE VIGILANCIA		FECHA APLICACIÓN:	24/05/2021
		OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65			
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/Vigilante		INICIAL	24/05/2021	FINAL	24/05/2021
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:	REQUENA	
3	DISTRITO:	CAPELO	4. CCPP/Dirección:	FLOR DE PUNGA	
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?	CAPELO Y EMILIO SAN MARTIN (SINTICO Y SANTA FE)			
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	→ → → → → → → → → → → →	SI	X NV
10.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: → DEBIDO A LAS LLUVIAS POR EL MAL TIEMPO					
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 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 ()					

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
FICHA DE VIGILANCIA		CÓDIGO	V-085-2021-IQU-P
OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65		FECHA APLICACIÓN:	24/05/2021
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			
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
19	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 SENALIZACIÓN 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
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
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
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
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-RESPECTUOSA a los usuarios(as) del programa durante el pago?		X NO NV

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
FICHA DE VIGILANCIA		CÓDIGO	V-085-2021-IQU-P
OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65		FECHA APLICACIÓN:	24/05/2021
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 MA = No Aplica			
36	El punto de pago está 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 CAMPANAS 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			
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 DEL VEEDOR (Miembro del Comité Local o Miembro del Equipo Técnico-CTVC)			
NOMBRES APELLIDOS: TELMA ISABEL DÍAZ MEGO			
DNI: 05849451 CARGO: VICEPRESIDENTA			
DISTRITO: CAPELO			
NOMBRES APELLIDOS: ELVA CARMONA DE CHU			
DNI: 05940895 CARGO: RR			



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° 080 -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 San Luis de Tacsha Curaray y Libertad en los distritos del Napo y Tigre respectivamente, 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

**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, 28 de junio de 2021

OFICIO N°009-2021-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 seis (06) CASOS

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Usted para hacerle llegar un cordial saludo a nombre de los miembros del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (Comité), al mismo tiempo manifestarle que el Comité, tiene como función principal la de vigilar los avances en el cumplimiento de los objetivos de los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; así como velar por la transparencia y neutralidad en la ejecución de sus prestaciones sociales.

En tal sentido, producto de las acciones de veeduría y vigilancia realizadas por los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar el (los) siguiente (s) CASO(S)¹:

- CASO N° 039-2021-CTVC/IQU
- CASO N° 040-2021-CTVC/IQU
- CASO N° 041-2021-CTVC/IQU
- CASO N° 042-2021-CTVC/IQU
- CASO N° 043-2021-CTVC/IQU
- CASO N° 044-2021-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 CHURRUARÍN
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



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° 1113-2021-MIDIS-/P65-UTLORETO

A : Gloria Rojas Rios
Jefe de la Unidad Territorial Loreto

De : Carlos Sam Chau
Coordinador Territorial

Asunto : Atención CASO N° 041-2021-CTVC/IQU

Referencia : OFICIO N° 009-2021-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 San Luis de Tachs Curaray, 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 trasladara 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 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.

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

Se traslada la observación al Programa PAIS a fin de que se prevea la adecuada espera durante el operativo de pagaduría en comunidades.

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



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"

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° 041-2021-CTVC/IQU

PROGRAMA SOCIAL:	PENSIÓN 65		1. FECHA DE REGISTRO:	19/05/2021
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:				
2. APELLIDOS NOMBRES:	ORMAECHE CÓRDOVA LOURDES		3. NÚMERO-DNI:	80427259
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		5. CARGO:	PRESIDENTE
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:			6. FECHA DE OCURRENCIA:	19/05/2021
7. DEPARTAMENTO:	LORETO	8. PROVINCIA:	MAYNAS	
9. DISTRITO:	NAPO	10. CCPP/DIRECCIÓN:	SAN LUIS DE TACSHA CURARAY	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA:	SERVICIO DE PAGADURÍA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE ATENCIÓN?	PIAS "RÍO NAPO"	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	19	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS	04	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):				

Con fecha 19/05/2021 durante las acciones de vigilancia al Servicio de Pagaduría del Programa Pensión 65, la presidenta del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, mediante Ficha de Vigilancia N°082-2021-IQU-P, hizo notar los puntos críticos descritos a continuación:

- 1. AUSENCIA DEL PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSIÓN 65 DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO.** La presidenta del Comité Local ha manifestado que en el operativo de pago no existió presencia del promotor de Pensión 65 para acompañar y atender a los usuarios (as)
- 2. NO SE CUMPLEN LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD ESTABLECIDAS DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO EN AGENCIA BANCARIA/ETV/PIAS.** En el operativo de pago de la Comunidad de San Luis de Tacsha Curaray, los usuarios permanecieron aglomerados en la plataforma de la Pías Río Napo, porque no se instalaron las carpas donde suelen esperar su turno para cobrar, (como es típico en la región el sol estaba en su plenitud para después caer la lluvia), esta situación expuso a los usuarios a posible contagio de la COVID – 19.
- 3. NO SE BRINDA ATENCIÓN PREFERENCIAL A USUARIOS ENFERMOS O CON DISCAPACIDAD.** 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, adolecen de enfermedades y no soportan tanto tiempo de pie.
- 4. PUNTO DE PAGO NO ESTÁ IMPLEMENTADO PARA PROTEGER AL USUARIO(A) DEL SOL Y/O LLUVIA.** Los usuarios estuvieron expuestos al sol y a la lluvia, no instalaron la carpa donde el usuario suele esperar su turno.

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 Programa PAIS, 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. Copia Ficha de Vigilancia N°082-2021-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 - 082-2021-P
Teléfono Nacional: #951864589	OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65	FECHA Aplicación	19 / 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/Vigilancia: INICIAL 19 / 05 / 2021 / FINAL 20 / 05 / 2021 HORA de Veeduría/Vigilancia: 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:	SAN LUIS DE TACSHA CURARAY
5 IDIOMA que predomina en la zona: a) Español (X) b) Quechua () c) Aymara () d) Ashaninka () e) Awajún () f) Otros () Señalar cuál es			
6 LUGAR donde se hace la veeduría: → a) Agencia Bancaria () b) Empresa de Transportadora de Valores () c) PIAS (X)			
7 PERIODO de RETIRO DE SUBVENCIÓN al que se aplica esta FICHA de Vigilancia: → Ene-Feb (X) Mar-Abr (X) May-Jun (X) Jul-Ago () Set-Oct () Nov-Dic ()			
8 Qué DISTRITOS fueron PROGRAMADOS el día de hoy en este punto de pago? DISTRITO DEL NAPO - SAN LUIS DE TACSHA CURARAY			
9 Se REALIZA el Operativo de Pago en la fecha programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la fecha programada → → → → → → → → → → SI NO			
9.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →			
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 frontis de la Municipalidad, Local comunal, etc. de distrito(s) programados para hoy

11 Se publicó/Difundió el CRONOGRAMA DE PAGOS? PARA LA FECHA 19 Y 20 / 05 / 2021, A PARTIR DE LAS 8:00 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 () 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	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	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/las acuden al operativo de pago USANDO MASCARILLAS FACIALES?	SI	NO	NV
23 En el Punto de Pago se implementó BALDE DE AGUA CON CAÑO Y JABON para el lavado de manos o ALCOHOL/GEL para desinfectarse?	SI	NO	NV
24 En el Punto de Pago usted observa que los usuarios se LAVAN LAS MANOS CON AGUA Y JABON y/o usan el ALCOHOL/GEL para desinfectarse?	SI	NO	NV
25 Usuarios(as) que CAMINAN CON DIFICULTAD O USAN SILLA DE RUEDAS están acompañados por otra persona que los ayuda?	SI	NO	NV

26	La Agencia Bancaria, PIAS, o ambiente donde paga la ETV tiene RAMPAS CON BARANDAS para que se movilicen adultos mayores enfermos o con discapacidad?	SI	NO	NV	NA
27	En la Agencia Bancaria, PIAS o ambiente donde paga la ETV hay 1 FILA para ATENCIÓN PREFERENCIAL de usuarios(as) en silla de ruedas o enfermos?	SI	NO	NV	NA
28	Usted observa que hay usuarios(as) con DISCAPACIDAD SEVERA y/o ENFERMEDAD GRAVE que acuden al punto de pago a recibir su subvención económica?	SI	NO	NV	
28.1. Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 02. 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 PAGA?	SI	NO	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	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?	2			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	
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	
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	

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 NO NV

45. OBSERVACIONES (o dificultades)

46. RECOMENDACIONES

NO hubo presencia del Promotor del Programa Pensión 65

En un momento hubo sol fuerte y luego cayó la lluvia, no hubo carpa para proteger

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)

NOMBRES APELLIDOS:

LOURDES ORMAECHO CORDOVA

DNI 80427259 CARGO: PRESIDENTA

DISTRITO:

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: ELVA ROSA CARMONA DE CHU

DNI 0584095 CARGO: RR - CTVC

Página 3



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma 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° 1162 -2021-MIDIS-/P65-UTLORETO

A : Gloria Rojas Rios
Jefe de la Unidad Territorial Loreto

De : Andrés García Caballero
Coordinador Territorial

Asunto : Atención CASO N° 039-2021-CTVC/IQU

Referencia : OFICIO N° 009-2021-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 en el BAP Corrientes, durante la atención en la localidad de Libertad, distrito del Tigre.

1. NO SE PUBLICA/DIFUNDE EL PADRON DE ABONADOS

Los padrones de usuarios del Distrito del Tigre fueron remitidos a la autoridad local con fecha 20 de abril, sin embargo, evidenciamos mediante la alerta respectiva que la publicación no fue realizada, razón por el cual estaremos tomando las previsiones para mejorar la estrategia para garantizar la publicación en los próximos pagos que se programen el distrito.

2. NO SE PUBLICA/DIFUNDE EL PADRON DE USUARIOS SUSPENDIDOS

Los padrones de usuarios suspendidos del Distrito del Tigre fueron remitidos a la autoridad local con fecha 20 de abril, sin embargo, al evidenciamos mediante la alerta respectiva que la publicación no fue realizada, razón por el cual estaremos tomando las previsiones para mejorar la estrategia para garantizar la publicación en los próximos pagos que se programen el distrito.

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"

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

Se solicitará al Programa PAIS traslade el acuerdo y la priorización de embarque 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 establecidas por el Gobierno para evitar el contagio de COVID 19.

ACCIONES A IMPLEMENTAR

- Solicitar al Programa PAIS el acuerdo para la priorización de embarque del personal de programas sociales en los PIAS.
- Reforzar la estrategia de comunicación distrital con la finalidad que los padrones de usuarios y usuarios suspendidos sea publicada en cada uno de los puntos de pago del distrito de Tigre.

Sin otro particular, quedo de usted.



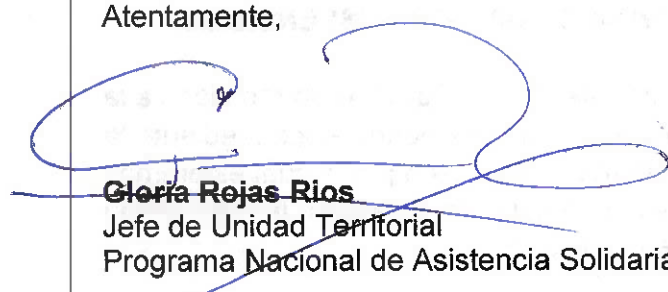
Andrés García Caballero

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

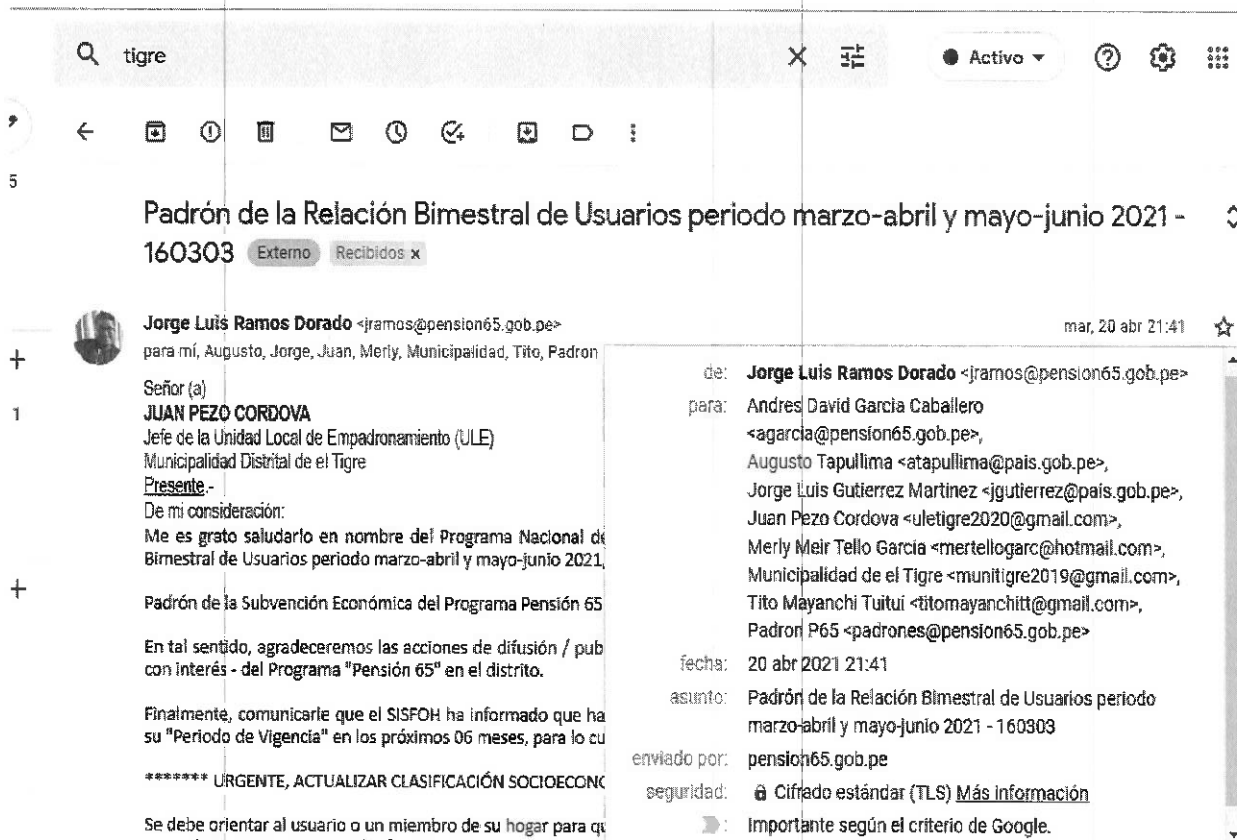
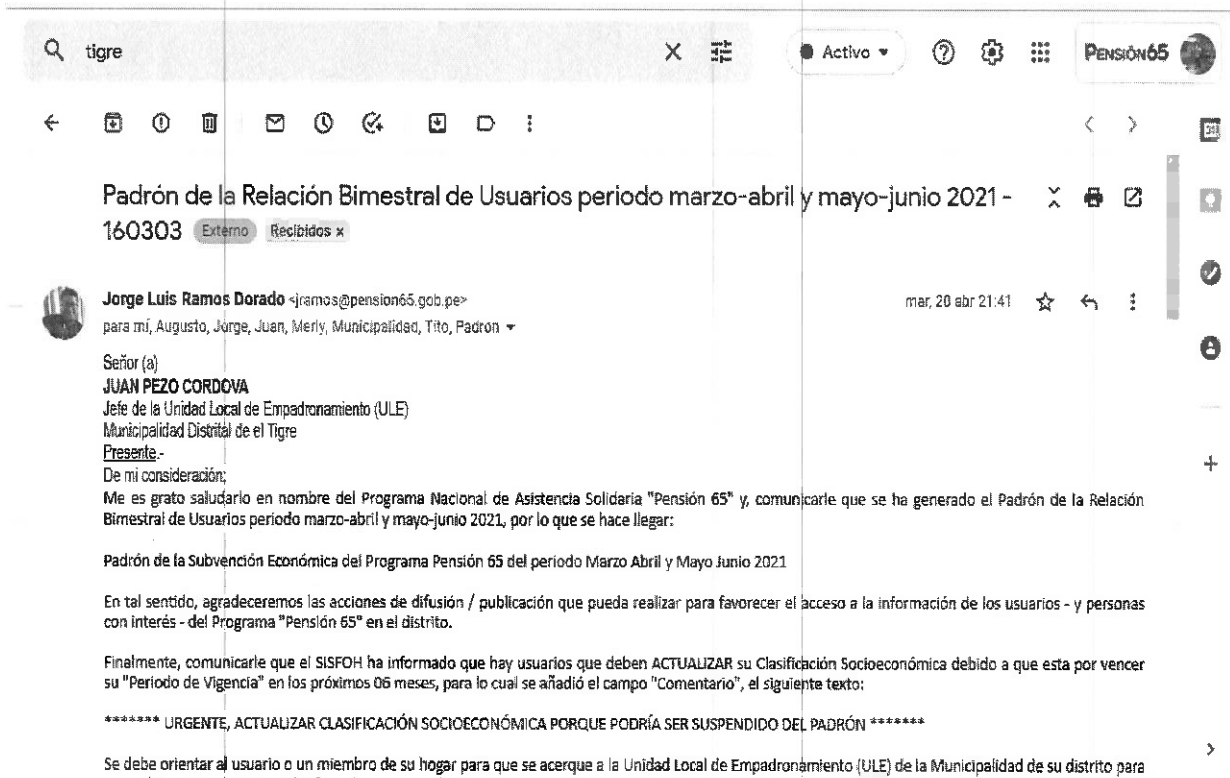
Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

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

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

ANEXO



COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

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

CASO

N° 039-2021-CTVC/IQU

PROGRAMA SOCIAL:	PENSIÓN 65		1. FECHA DE REGISTRO:	07/05/2021
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:				
2. APELLIDOS NOMBRES:	PAIMA LÓPEZ LIDER JHON		3. NÚMERO-DNI:	05394046
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		5. CARGO:	PRESIDENTE
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:			6. FECHA DE OCURRENCIA:	07/05/2021
7. DEPARTAMENTO:	LORETO	8. PROVINCIA:	LORETO	
9. DISTRITO:	URARINAS	10. CCPP/DIRECCIÓN:	LIBERTAD	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA:	SERVICIO DE PAGADURÍA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE ATENCIÓN?	BAP "CORRIENTES"	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	19	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS	03	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):				

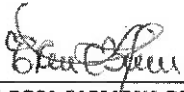
Con fecha 07/05/2021 durante las acciones de vigilancia al Servicio de Pagaduría del programa Pensión 65, el presidente del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana mediante Ficha de Vigilancia N°075-2021-IQU-P, hace notar los puntos crítico descritos a continuación:

- 1. NO SE PUBLICA/DIFUNDE EL PADRON DE ABONADOS.** En este punto de pago se observó que el padrón de usuarios abonados no fue publicado; esto para facilitar de información a los usuarios/as.
- 2. NO SE PUBLICA/DIFUNDE EL PADRÓN DE USUARIOS SUSPENDIDOS.** En este punto de pago se observó que no se publicó el padrón de usuarios suspendidos; esta situación no contribuye a la transparencia del proceso, pues podría limitar los derechos de los usuarios que estarían en desacuerdo sobre una posible suspensión.
- 3. AUSENCIA DEL PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSIÓN 65 DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO.** Al respecto durante la veeduría no se observó la presencia del operador del programa Pensión 65 para acompañar y brindar atención a los usuarios en caso lo requieran.

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.
- Mejorar las estrategias de articulación con los aliados estratégicos de la zona a fin de que contribuyan a garantizar la publicación y difusión tanto del padrón de abonados, como del padrón de usuarios suspendidos.
- 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.
- 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.

1. Ficha de Vigilancia N°075-2021-IQU-P (02 folios)


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



26	La Agencia Bancaria, PIAS, o ambiente donde paga la ETV tiene RAMPAS CON BARANDAS para que se movilicen adultos mayores enfermos o con discapacidad?	SI	NO	NV	NA
27	En la Agencia Bancaria, PIAS o ambiente donde paga la ETV hay 1 FILA para ATENCIÓN PREFERENCIAL de usuarios(as) en silla de ruedas o enfermos?	SI	NO	NV	NA
28	Usted observa que hay usuarios(as) con DISCAPACIDAD SEVERA y/o ENFERMEDAD GRAVE que acuden al punto de pago a recibir su subvención económica?	SI	NO	NV	
28.1. Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 02. 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 PAGA?	SI	NO	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	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? <u>1</u>			NV	
33	Los pagadores de la Agencia Bancaria, PIAS y/o ETV UTILIZAN MASCARILLA FACIAL Y TIENEN DISPONIBLE ALCOHOL?	SI	NO	NV	
34	El ambiente de la Agencia Bancaria o ambiente donde paga la ETV es AMPLIO Y ESTÁ VENTILADO?	SI	NO	NV	
35	Se brinda atención AMABLE-RESPECTUOSA a los usuarios(as) del programa durante el pago?	SI	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	NO	NV	
37	¿Se ENTREGA VOUCHER o BOLETA a usuarios(as) del programa que retiraron su SUBVENCIÓN ECONÓMICA?	SI	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 final)	SI	NO	NV	
38.1 Si la respuesta es SI, describa los servicios complementarios brindados: →					
39	¿Los pagadores de la Agencia Bancaria, PIAS y/o de la ETV usan el IDIOMA PREDOMINANTE de la zona durante la atención del pago?	SI	NO	NV	
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	
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	
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	NO	NV	
45. OBSERVACIONES (o dificultades)		46. RECOMENDACIONES			
Pagina 5					
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 R. 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			
LIDER JHON PAIMA LÓPEZ		ELVA CARMOA DE CHU			
NOMBRES APELLIDOS: _____		NOMBRES APELLIDOS: _____			
DNI 05394046 CARGO: PRESIDENTE		DNI 05840895 CARGO: RR			
DISTRITO: _____		DISTRITO: _____			

ANEXO

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
Teléfono Regional: (#) 942161156	FICHA DE VIGILANCIA		CÓDIGO V-075-2021-IQU-P
Teléfono Nacional: (#) 951864589	OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65		FECHA Aplicación 07/05/2021
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			
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 06.05.21	HORA de Veeduría/Vigil	INICIAL 08:00 6.00P.M.
Esta FICHA es aplicada en una CAMPAÑA DE VEEDURÍA/VIGILANCIA? SI X			
I. DATOS GENERALES: Ubicación e Identificación del PUNTO DE PAGO			
1 DEPARTAMENTO:	LORETO	2. PROVINCIA:	LORETO
3 DISTRITO:	TIGRE	4. CCPP/Dirección:	LIBERTAD
5 IDIOMA que predomina en la zona → a) Español () b) Quechua () c) Aymara () d) Ashaninka () e) Awajún () f) Otros () Señalar cuál es			
6 LUGAR donde se hace la veeduría → a) Agencia Bancaria () b) Empresa de Transportadora de Valores () c) PIAS (X)			
7 PERIODO de RETIRO DE SUBVENCIÓN al que se aplica esta FICHA de Vigilancia → Ene-Feb () Mar-Abr () May-Jun () Jul-Ago () Set-Oct () Nov-Dic ()			
8 Qué DISTRITOS fueron PROGRAMADOS el día de hoy en este punto de pago?			
9 Se REALIZA el Operativo de Pago en la fecha programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la fecha programada → → → → → → → → → → SI NO			
9.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →			
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?	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 NA
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 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 MILITARES DEL BARCO	SI	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	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	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 ayuda?	SI	NO	NV/NA