

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL AREQUIPA
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

OFICIO N° 012-2021-CTVC/AREQUIPA

Arequipa, 19 de marzo de 2021

Señor:

Marlon Candía Huarachi

Jefe de la Unidad Territorial Arequipa

Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65.

Presente.-

Asunto: Se ALERTA (01) caso

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 (en adelante, el Comité). Al mismo tiempo manifestarle que el Comité tiene como función principal 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 realizada por los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar el siguiente CASO¹:

- CASO N° 046-2021-CTVC/ARE

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de este caso y, concluido su procedimiento, le solicito sirva comunicar el resultado del mismo.

A la espera de su pronta atención, quedo de usted.

Atentamente



.....
Lic. Jéssica Dilú Valdivia Huamaní
Responsable Regional Arequipa

¹ Para efectos de la atención del CASO alertado, el Comité entiende que un **Caso Resuelto** es aquel que el Programa le ha comunicado - por escrito -, manifestando:

- 1) Una conclusión sobre el CASO Alertado; precisando si tiene la CONDICIÓN de: **FUNDADO** o **INFUNDADO**.
- 2) Si el CASO Alertado es FUNDADO, es necesario precisar la medida correctiva implementada o la medida a implementar y el plazo previsto.
- 3) Si el CASO Alertado es INFUNDADO, es necesario precisar las razones en las cuales sustenta esta decisión.
- 4) Si el CASO Alertado corresponde a dos o más personas afectadas, es necesario individualizar la CONDICIÓN y proceder de acuerdo a los numerales 2 o 3, según corresponda.

El Comité publica en su página web todos los casos alertados al programa, así como las respuestas recibidas.

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono de Arequipa: 942157595 Teléfono Nacional: 945095602		CASO		N° 046-2021-CTVC/ARE	
PROGRAMA SOCIAL		PENSION 65		1. FECHA DE REGISTRO: 01/03/2021	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		LUDEÑA PALOMINO JOSÉ LUIS		3. NÚMERO-DNI: 30487792	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA DEL DISTRITO DE CHALA		5. CARGO: FISCAL	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO				6. FECHA DE OCURRENCIA: 01/03/2021	
7. DEPARTAMENTO:		AREQUIPA		8. PROVINCIA: CARAVELI	
9. DISTRITO:		CHALA		10. CCPP/DIRECCIÓN: CALLE COMERCIO	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		TRANSFERENCIA Y ENTREGA DE SUBVENCIONES ECONÓMICAS (PAGADURIA)		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? AGENCIA DEL BANCO DE LA NACIÓN CHALA	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		70		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 03	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):					

De las acciones de veeduría/vigilancia al Servicio de Transferencia y Entrega de las subvenciones económicas del Programa Pensión 65, se registró los siguientes puntos críticos:

1. **NO SE BRINDA SEGURIDAD A USUARIOS/AS DURANTE EL DÍA DE PAGO.** El día del operativo de pago se evidenció que no hubo presencia de resguardo policial, serenos u otros agentes que resguarden la seguridad de los usuarios en el punto de pago. Era necesario la presencia policial debido a que el punto de pago está ubicado en la carretera panamericana sur donde hay bastante afluencia de personas y transcurren muchos vehículos, por lo que los usuarios estuvieron expuestos a sufrir accidentes de tránsito.
2. **NO SE CUMPLEN LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD ESTABLECIDAS DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO EN AGENCIA BANCARIA/ETV.** Las medidas de bioseguridad incumplidas fueron las siguientes:
 - No se guardó la distancia mínima establecida de dos metros entre los ciudadanos y usuarios que asistieron al operativo de pago.
 - No hubo señalización o marcas que ayude a guardar la distancia correspondiente entre las personas.
 - No se implementó puntos para el lavado de manos con agua y jabón o desinfectarse con alcohol/gel durante el proceso de pago; al ingresar al banco solo se les tomaba la temperatura a los usuarios, dentro del banco se evidenció dispensador de alcohol en gel, pero la mayoría de usuarios no hacían uso de este.
3. **PUNTO DE PAGO NO ESTÁ IMPLEMENTADO PARA PROTEGER AL USUARIO(A) DEL SOL Y/O LLUVIA.** El día del operativo de pago no se implementó toldos o carpas en el exterior de la agencia bancaria para proteger a los usuarios de las inclemencias del sol.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el marco de los lineamientos técnicos del Programa y sus acciones de coordinación con el Banco de la Nación, se solicita verificar el caso e implementar las medidas correctivas a fin de garantizar una adecuada prestación del servicio, por lo que en ese sentido se recomienda:

- Se cumpla con lo establecido en la Resolución Directoral N°164-2020-MIDIS/P65-DE, el mismo que establece el Protocolo de gestión de espacios para el cumplimiento de las medidas de bioseguridad en los puntos de pago de la subvención económica.
- Se exhorta que se mejore las coordinaciones para asegurar el cumplimiento de las medidas de seguridad y bioseguridad por parte de los usuarios/as antes, durante y después del operativo de pago, por tratarse de población vulnerable.
- Realizar las gestiones necesarias para implementar el punto de pago con carpas, para evitar que los adultos mayores sean afectados por el cambio de las condiciones climatológicas, que pueda afectar la salud de los usuarios/as.
- Se solicita se pueda verificar el caso y se nos pueda informar las acciones implementadas destinadas a la solución de los hechos alertados en el presente caso

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (02))

1. Anexo 01: Ficha de Veeduría A-001-2021- ARE-P
2. Anexo 02: Ilustración fotográfica del operativo de pago



.....
Jéssica Dilú Valdivia Huamaní
Responsable Regional Arequipa

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		FICHA DE ATENCIÓN		FICHA N°A-001-2021-ARE-P	
El miembro del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana facilita el llenado de la Ficha de Atención cuando el Informante/Solicitante (de preferencia el USUARIO) pide hacer llegar su caso al Programa Social -LA CANALIZACIÓN DEL CASO HACIA LOS PROGRAMAS SOCIALES ES GRATUITO Y NO REQUIERE FIRMA DE ABOGADO-					
1.PROGRAMA por X: JUNTOS () PENSIÓN 65 (X) QALI WARMA () CUNA MÁS () FONCODES ()				2.FECHA de REGISTRO: 01/03/2021	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)					
3. Apellidos Nombres:		JOSÉ LUIS LUDEÑA PALOMINO		4. Documento-DNI: 30487792	
5. Sexo (Género):		Masculino (X) Femenino ()		6. Fecha-Nacimiento: 03/05/1959	
7. Es Usuario(a)?:		SI () Fecha Afiliación ____/____/____ NO (X)		8. Tiempo Residencia: (--) MESES	
9. Correo Electrónico:		-----		10. Telef. Personal: 938258165	
11. Institución/Cargo:		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA DEL DISTRITO DE CHALA / FISCAL		12. Telf. Institucional: -----	
13. Departamento:		AREQUIPA		14. Provincia: CARAVELI	
15. Distrito:		CHALA		16. CCPP/Dirección: CALLE COMERCIO	
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:				17.FECHA OCURRENCIA: 01/03/2021	
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:					
18. Departamento:		AREQUIPA		19. Provincia: CARAVELI	
20. Distrito:		CHALA		21. CCPP/Dirección: CALLE COMERCIO	
B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: <i>El Informante debe precisar bien lo siguiente:</i>					
22. LOS HECHOS OCURRIDOS. CUÁNTOS Y QUIÉNES SON LOS AFECTADOS (cuando son más de 3 adjuntar listado con: Apellidos, Nombres, DNI, Edad y Observaciones). QUIÉNES SON LOS PRESUNTOS o POSIBLES RESPONSABLES QUE MOTIVARON EL CASO. QUÉ PIDEN LAS PERSONAS AFECTADAS PARA RESOLVER EL CASO. PRECISAR CLARAMENTE SI EL CASO YA FUE ANTES PRESENTADO AL OPERADOR DEL PROGRAMA. ¿QUÉ HIZO EL PROGRAMA HASTA AHORA PARA RESOLVER?					
El Sr. José Luis Ludeña Palomino, fiscal del CLTV del distrito de Chala, realizó vigilancia el 01/03/2021 al Proceso de pago de usuarios/as del programa Pensión 65 de su distrito; donde evidenció que en el punto de pago no hubo presencia de serenos, policías, militares que apoye con el orden en la fila, como tampoco personal de salud. Así mismo, se evidenció que no se guardó la distancia mínima establecida de dos metros, no hubo señalización o marcas que ayude a guardar distancia entre las personas, no se implementó puntos para el lavado de manos con agua y jabón o desinfectarse con alcohol/gel, los usuarios estuvieron expuestos al sol en la cola de espera. El informante manifiesta que hubo dos usuarios del distrito de Chala con dificultad para caminar y pudo observar que el promotor del programa y personal de la municipalidad de Chala no realizan un acompañamiento a estos usuarios; lo que si resalta es la participación activa del personal de la municipalidad de Chaparra que realizó acompañamiento a cada uno de los usuarios dentro y fuera del banco.					
23.TIPO DE ATENCIÓN:		Consulta () Sugerencia (X) Pedido () Reclamo () Queja () Denuncia ()		24.TOTAL FOLIOS: 2	
25.Dctos. ADJUNTOS:		Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacmto () Copia DNI () DJ () Otros (X)			
26.OBSERVACIONES:					
NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR (MIEMBRO DEL COMITÉ LOCAL)			NOMBRE Y FIRMA Y/O HUELLA DIGITAL DEL USUARIO(A) Ó INFORMANTE/SOLICITANTE PRINCIPAL		
----- NOMBRES APELLIDOS: JOSÉ LUIS LUDEÑA PALOMINO DNI: 30487792 CARGO: FISCAL			----- NOMBRES APELLIDOS: _____ DNI: _____ CARGO: _____		

Anexo 02: Ilustración fotográfica del operativo de pago



En la imagen se puede observar que no se guarda la distancia mínima de dos metros entre personas.