

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL CUSCO**

“Año de la Universalización de la Salud”

OFICIO 017-2021-CTVC/CUSCO

Cusco, 12 de marzo de 2021

Señor:

Miguel Chambi Calla

Jefe de Unidad Territorial

Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65

Cusco. -

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), en especial de su presidente, Monseñor Luís Bambarén Gastelumendi. 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 realizadas por los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana y del Equipo Técnico del CTVC Cusco, adjunto al presente le hago llegar los siguiente CASO¹:

- **CASO N° 068-2021-CUS-P**

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,



ELIAZER CUETO VERA CAMPOS
Responsable Regional del Equipo Técnico
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL CUSCO

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.

Dirección: Urbanización Mariscal Gamarra A-41 / II Etapa – Cusco (Local de la Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza) Ref. Espaldas de la Parroquia Santísima Trinidad.
Teléfono: (84) 246521. Celular RPM: 942157052 - 984060861 - 945091660
[http:// www.ctvcperu.org](http://www.ctvcperu.org)

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telef. CUSCO: 942157052 Telef. LIMA : 942160416		CASO		N° 068-2021-CTVC/CUS	
PROGRAMA SOCIAL:		PENSION 65		1. FECHA DE REGISTRO: 09/03/2021	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		SURCO ARENAS LEOCCADIA		3. NÚMERO-DNI: 24871941	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		5. CARGO: SECRETARIA	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:				6. FECHA DE OCURRENCIA: 26/02/2020	
7. DEPARTAMENTO:		CUSCO		8. PROVINCIA: ESPINAR	
9. DISTRITO:		ESPINAR		10. CCPP/DIRECCIÓN: CALLE TEATRO S/N CON AV. SAN MARTIN	
11. PROCESO:		TRANSFERENCIA Y ENTREGA DE SUBVENCIONES ECONÓMICAS (PAGADURIA)		12. DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? BANCO DE LA NACION	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		03		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 01	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):					

Durante las acciones de veeduría/vigilancia al Programa Pensión 65, la Sra. Leocadia Surco Arenas, Secretaria del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana de Coporaque, mediante ficha de atención A-011-2021-CUS-P, donde se identificó el siguiente punto crítico que a continuación se detalla:

1. **POSIBLE MALTRATO A USUARIOS/AS EN BANCO DE LA NACIÓN / TRANSPORTADORA:** En fecha 26.02.2021 La señora Leocadia Surco Arenas se apersonó al punto de pago en la agencia del Banco de la Nación en la Provincia de Espinar. Donde evidenció que no había una cola preferencial para usuarios enfermos o con discapacidad del programa Pensión 65, por lo que estaban sentados en las escaleras del banco. Además evidenció actitudes que pueden calificarse como maltrato por parte del personal de seguridad el Sr. Carlos Cárdenas Cornejo hacia los usuarios del programa social. En el video adjunto se puede observar que el personal de seguridad se pone reacio a la solicitud de ingreso de un usuario que tiene bastón y que hace el máximo esfuerzo para mantenerse de pie.

Así mismo la veedora manifestó que el señor Carlos Cárdenas Cornejo evitó el ingreso de los usuarios con gritos y empujones, cabe mencionar que la actitud del personal de seguridad es frecuente a diferencia de los otros elementos de seguridad que laboran en el Banco. De acuerdo a lo señalado se presume que el Programa no estaría cumpliendo la **RD 164-2020-MIDIS-P65-DE_17.08.2020_Protocolo Gestión de Espacios para las medidas de bioseguridad en puntos de pago**, donde señala en el punto, 6.3.1. Medidas de la red de agencias del banco de la Nación y Otras entidades Financiera, ...d) El día anterior al inicio del pago, deberá haberse colocado, en las veredas donde se formará la fila de personas, unas marcas muy visibles con una distancia mínima de 2 metros (aproximadamente 3 pasos), a fin que los usuarios las usen como referencia para conservar el distanciamiento físico. Deberá definirse 2 tipos de filas de usuarios:

- **Estándar:** Para personas que pueden caminar sin dificultad.
- **Preferencial:** Para personas que caminan con lentitud (con o sin aparatos de apoyo), con ayuda de otra persona o usan sillas de ruedas.

2.- IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- 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.
- El programa promueva el cumplimiento de RD 164-2020-MIDIS-P65-DE_17.08.2020_Protocolo Gestión de Espacios para las medidas de bioseguridad en puntos de pago.

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

1. Ficha de Atención A-011-2021-CUS-P (anexo 1)
2. Fotos (anexo 2)
3. Link de video de la ocurrencia (anexo 3)



DORIS HUARACHA SURCO
RESPONSABLE DE CAMPO DEL EQUIPO TECNICO
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
CUSCO

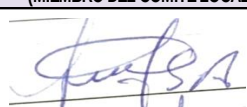
Anexo 01

COMITÉ DE TRANSPARENCIA
Y VIGILANCIA CIUDADANA

FICHA DE ATENCIÓN

FICHA : A-011-2021-CUS-

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 pon X: JUNTOS () PENSIÓN 65 (x) CONTICQ () QALI WA RMA () CU NA MÁS () FONNCODES ()		2.FECHA de REGISTRO: 26/02/2021/	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)			
3. Apellidos Nombres: Surco Arenas Leocadia		4. Documento-DNI: 24871941	
5. Sexo (Género): Masculino () Femenino (X)		6. Fecha-Nacimiento: 26/04/1971	
7. Es Usuario(a)?: SI () Fecha Afiliación __/__/__ NO (X)		8. Tiempo Residencia: () MESES	
9. Correo Electrónico: no tiene		10. Telef. Personal: 940859176	
11. Institución/Cargo: CLTV - Coporaque - Secretaria		12. Telf. Institucional:	
13. Departamento: Cusco		14. Provincia: Espinar	
15. Distrito: Coporaque		16. CCPP/Dirección:	
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:			17.FECHA OCURRENCIA: 26 /02/2021/
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:			
18. Departamento: Cusco		19. Provincia: Espinar	
20. Distrito: Espinar		21. CCPP/Dirección: Calle Teatro	
B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: El Informante debe precisar bien lo siguiente:			
2 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? EN LA FECHA 26 DE FEBRERO SE REALIZÓ EL PROCESO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSION 65, CUYA FECHA LE CORRESPONDIA A LOS USUARIOS DEL DISTRITO DE COPORAQUE, POR LO TANTO ESE DÍA ME APERSONE COMO SECRETARIA MIEMBRO DEL COMITÉ LOCAL DEL DISTRITO, PARA REALIZAR LA RESPECTIVA VEEDURIA APROXIMADAMENTE A LAS 9 AM., DONDE TAMBIEN ME ACOMPAÑO LA RESPONSABLE DE CAMPO DORIS. MIENTRAS TOMABAMOS FOTOS Y ME ENSEÑABA A LLENAR LA FICHA DE VEEDURIA, ES EN ESAS CIRCUNSTANCIAS QUE EL PROMOTOR DE PENSION 65, EL SEÑOR EDISON NOS INDICO QUE ALLÁ EN LA PUERTA DE LA AGENCIA BANCARIA HABIA CIERTO CONFLICTO, ES ENTONCES QUE PROCEDIMOS A ACERCARNOS PARA VER QUE SUCEDÍA Y VIMOS QUE EL SEÑOR VIGILANTE CARLOS CARDENAS CORNEJO, ESTABA GRITANDELOS A LOS ADULTOS MAYORES DICIENDO QUE LOS QUE ESTABAN EN LA GRADA NO SE LES ATENDERIA, SOLO A LOS DE LA COLA; SIN EMBARGO EL LUNES 22 DE FEBRERO QUE TAMBIÉN SE HACÍA PAGO DE PENSION 65 SE ESTABA ATENDIENDO POR LOS DOS LADOS, PORQUE LOS QUE ESTABAN SENTADOS EN LA GRADA ERAN LOS ADULTOS MAYORES CON ALGUNA DOLENCIA, PROVENIAN DE ZONAS MAS LEJANAS O MAS EDAD; POR ELLO EL ACTUAR DE ESTE VIGILANTE DEL BANCO NOS PARECIO EXTRAÑO, POSTERIORMENTE A ESA SITUACION UN ADULTO MAYOR QUE TENIA SEGUERA Y ESTABA SENTADO EN ESA GRADA INTENTO INGRESAR SIN EMBARGO EL SEÑOR CARLOS LO EMPUJO, ES AHÍ QUE SE LE DIJO QUE LO DEJE ENTRAR, ES EN ESA MISMA CIRCUNSTANCIA QUE UNA SEÑORA ACOMPAÑABA A SU PADRE A COBRAR, QUIENES TAMBIEN ESTABAN EN LAS GRADAS SENTADOS SE PUSIERON EN LA COLA, PERO EL VIGILANTE LES GRITO QUE SE FUERAN ATRAS HASTA LOS EMPUJO Y LA SEÑORA MOLESTA INDICO QUE SIEMPRE ATENDIAN A SU PADRE CUANDO HACIAN COLA EN LADO DE LAS GRADAS. SE INTENTO TOMAR LOS DATOS DE LOS AGRAVIADOS SIN EMBARGO NO, NO LOS DIERON POR TEMOR ALGUNA REPRESALIA.			
23.TIPO d ATENCIÓN:		24.TOTAL FOLIOS:	
Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo () Queja () Denuncia (X)			
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: Leocadia Surco Arenas DNI: 24891941 CARGO: secretaria		 NOMBRES APELLIDOS: Doris Huaracha Surco DNI: 46138203 CARGO: Responsable de campo	

Anexo 2:





1.-

<https://drive.google.com/file/d/18CC1fiQmpGEkgU4qg27wneprgdhCG1eG/view?usp=sharing>

2.-

https://drive.google.com/file/d/1Zn8flp7tjyU_HLM9ADTcn4quhDmEXxda/view?usp=sharing