

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

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

Piura, 03 de junio de 2021

OFICIO N°013-2021-CTVC/PIURA

Señora

GLADYS ESTHER RAMOS CORNEJO

Jefa de la Unidad Territorial – Piura

Programa Nacional de Asistencia Solidaria – PENSIÓN 65.

Presente. -

Asunto : Se ALERTA CUATRO (04) 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 los siguientes CASOS¹:

- CASO N° 086-2021-CTVC/PIU al CASO N° 089-2021-CTVC/PIU

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de estos casos y, concluido su procedimiento, le solicito sirva comunicar el resultado de la misma.

A la espera de su pronta atención, quedo de Usted

Atentamente

.....
Roberth Vidal Olemar Távara
Responsable Regional

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

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

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

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telf. SEDE PIURA: 942161607
Telf. SEDE LIMA : 951864589

CASO

N° 089-2021-CTVC/PIU

PROGRAMA SOCIAL:	PENSIÓN 65	1. FECHA DE REGISTRO:	07/05/2021
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:			
2. APELLIDOS NOMBRES:	SULLÓN ALBINES PASCUAL	3. NÚMERO-DNI:	02723843
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – LA UNION	5. CARGO:	EX MIEMBRO
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO		6. FECHA DE OCURRENCIA:	07/05/2021
7. DEPARTAMENTO:	PIURA	8. PROVINCIA:	PIURA
9. DISTRITO:	LA UNIÓN	10. CCPP/DIRECCIÓN:	LA UNIÓN
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	SERVICIO DE ENTREGA DE SUBVENCIÓN	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?	LA UNION– AGENCIA 3 - 200110
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	150	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	5 Puntos Críticos
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):			

Realizadas las acciones de vigilancia/veeduría por los miembros del Comité Local, se pudo identificar los puntos críticos descritos a continuación:

- AUSENCIA DE PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSION 65 DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO.** Al respecto, durante la veeduría no se observó la presencia del promotor u otro personal de programa que pueda orientar y absolver las consultas de los usuarios.
- NO SE BRINDA ATENCION PREFERENCIAL A USUARIOS ENFERMOS O CON DISCAPACIDAD.** Se observó que para todo tipo de servicio existía una sola fila de atención a todos los clientes del Banco, no existía una fila para la atención preferencial de los usuarios que así lo requerían.
- CANTIDAD DE PERSONAS PAGADORAS EN LA AGENCIA BANCARIA, PIAS Y/O ETV NO SON SUFICIENTES PARA ATENDER A LOS USUARIOS/AS.** Al respecto, se observó que existía una ventanilla para la atención a todos los clientes del banco, la cual resultó insuficiente para la gran cantidad de usuario que se programaron el día de pago.
- DEMORA EN ATENCION DE ADULTOS MAYORES EN BANCO DE LA NACION/TRANSPORTADORA.** Al respecto, dado que había una ventanilla habilitada, varios usuarios se quejaron por la demora en su atención, ya que según manifestaron algunos están en fila y espera desde la madrugada.
- PUNTO DE PAGO NO ESTA IMPLEMENTADO PARA PROTEGER AL USUARIO(A) DEL SOL Y/O LLUVIA.** Durante el operativo del pago, realizado en la agencia del Banco de la Nación de la Unión se observó que NO se implementó carpas o toldos que proteja del sol o la lluvia a los usuarios, por tal motivo mientras están en fila a la espera de realizar su cobro, se expusieron al imperante sol de la zona,.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Coordinar con las autoridades sanitarias del distrito de la Unión para que en los días de pago se asegure la presencia de un personal de salud y/o ambulancia que permita atender de manera oportuna las emergencias que se presente en este punto de pago, considerando además el contexto de la pandemia por la Covid – 19.
- Garantizar la presencia de un personal del programa o en todo caso articular con el gobierno local para que un representante del mismo apoye en orientar y absolver las consultas de los usuarios en las fechas en que se realiza el operativo de pago.

- Coordinar con el Banco de la Nación, para que en esta agencia se habiliten más ventanillas de atención que permitan una atención más fluida a los usuarios y permita además atenciones diferenciadas a los adultos mayores con alguna enfermedad o que presenten alguna discapacidad.
- A fin de dar cumplimiento a la Guía de Procesos y la de Política de Calidad del Programa, es importante mejorar las estrategias de articulación con los actores sociales claves (principalmente gobierno local) que pertenecen a esta jurisdicción, a fin de que se brinden las facilidades logísticas en este punto de pago, lo que redundará en una mejor atención a los usuarios.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: 04)

1. Copia de Ficha de Vigilancia N° V-075-2021-PIU-P (03 folios).
2. Una foto del operativo de pago (01 folio)



.....
Roberth Vidal Olemar Távara
Responsable Regional

1. Copia de Ficha de Vigilancia N° V-076-2021-PIU-P

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
FICHA DE VIGILANCIA		CÓDIGO	FECHA Aplicación
Teléfono Regional:			
Teléfono Nacional:			
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 09/05/21	FINAL 09/05/21	HORA de Veeduría/Vigilancia INICIAL 8:30 FINAL 12:10 pm
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:	PIURA	2. PROVINCIA:	PIURA
3 DISTRITO:	CAJONUBO	4. CCPP/Dirección:	CAJONUBO
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 ()		
7 PERIODO de RETIRO DE SUBVENCIÓN al que se aplica esta FICHA de Vigilancia:	→ Ene-Feb () 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?	La Unión del Puntón no coincide con el cronograma.		
9 Se REALIZA el Operativo de Pago en la fecha programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la fecha programada	→ SI NO X		
9.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →	La Fecha Programada no coincide con el cronograma publicada en punto de pago		
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 se publicó ver copia del cronograma SI NO NV		
12 Se publicó/Difundió el PADRÓN DE ABONADOS?	SI se publicó ver copia del padrón SI NO NV		
13 Se publicó/Difundió el PADRÓN DE USUARIOS SUSPENDIDOS/ USUARIOS EN VIGILANCIA?	No estaba en la Unión 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 usuario?	SI NO NV		
III. PARTICIPACIÓN DE ACTORES EN EL OPERATIVO DE PAGO: No encontré ningún reclamante			
15 Usuarios de distritos NO PROGRAMADOS ASISTIERON a RETIRAR SU PENSIÓN?	SI NO NV		
15.1. Si la respuesta es "SI", de qué distritos?	Distrito de Arana aproximadamente cuántos usuarios? a) Menos de 10(X) b) Menos de 30() c) Más de 31()		
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 ()		

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional:		FICHA DE VIGILANCIA	CÓDIGO	
Teléfono Nacional:		OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65	FECHA Aplicación	07/05/21
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 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	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? Algunos Portaban la mascarilla facial	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? adjunto foto copia	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 PAGARON?	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? 01 bala de ventanilla			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

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA				
Teléfono Regional:		FICHA DE VIGILANCIA	CÓDIGO	
Teléfono Nacional:		OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65	FECHA Aplicación	07/05/2011
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 esta 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) Se observa poca atención al usuario (cliente) debido al funcionamiento de la ventanilla que atienden a Pensionistas y otros rubros		46. RECOMENDACIONES Se recomienda que el Banco tome las precauciones en caso de que alguno de los pagadores enferme como es el caso del día de hoy		
47	¿Algún miembro del equipo técnico lo ACOMPAÑÓ TELEFÓNICAMENTE a Usted durante la veeduría?	en que la Srta. Hernández estaba		SI NO
47.1 Si la respuesta es SI, coloque los Apellidos y Nombres del miembro del equipo técnico que le hizo el acompañamiento: → Sr. Robert Olvera de la Cda				
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: Pascual Sustón Alborez DNI: 02723843 CARGO: DISTRITO: La Unión		NOMBRES APELLIDOS: DNI: CARGO:		

algunos personas existieron al banco desde la media noche y eran las 10 am y todavía no los atendían por falta de personal

2. Foto del operativo de pago.

