

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
UNIDAD TERRITORIAL AYACUCHO**

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Ayacucho, 21 de mayo de 2021

OFICIO N° 038-2021-CTVC/AYACUCHO

Señor:

Juan Carlos Espinoza Morales

Jefe de la Unidad Territorial – Ayacucho

Programa Nacional de Asistencia Solidaria – PENSION 65

Ayacucho.-

Asunto: Se ALERTA dos (02) CASOS.

De mi mayor consideración:

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

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

- CASO N° 098-2021-CTVC/AYA
- CASO N° 099-2021-CTVC/AYA

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,


Luis Cancho Cuba
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. U.T. AYACUCHO: 942155687 Telf. SEDE LIMA : 942160511		CASO		N° 098-2021-CTVC/AYA	
PROGRAMA SOCIAL:		PENSION 65		1. FECHA DE REGISTRO: 10/05/2021	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		CHILON TERAN ANTONIA		3. NÚMERO-DNI: 47436204	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITE LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		5. CARGO: PRESIDENTA	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO				6. FECHA DE OCURRENCIA: 10/05/2021	
7. DEPARTAMENTO:		AYACUCHO		8. PROVINCIA: LUCANAS	
9. DISTRITO:		SAN CRISTOBAL		10. CCPP/DIRECCIÓN: SAN CRITOBAL	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		SERVICIO DE PAGADURÍA		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA VIGILANCIA/ ATENCIÓN? ETV - 0633 - SAN CRISTOBAL	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		178 Usuarios		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 03 Puntos Críticos	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):					

Realizó la vigilancia mediante Ficha de Vigilancia V-112-2021-AYA-P, donde se evidenció lo siguiente:

- 1. NO SE CUMPLEN LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD ESTABLECIDAS DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO EN AGENCIA BANCARIA/ETV.** Durante el operativo de pago pudo apreciar que no se dispuso algún tipo de señalamiento en el piso u otro que permita a los adultos mayores tener una referencia de la distancia que tendrían que mantener durante la cola de espera y su atención, hecho que incumpliría lo indicado en el literal d) del numeral 6.3.2. Mediante la Empresas Transportadoras de Valores – ETV de la RD N° 164-2020-MIDIS/P65-DE que señala *“El día anterior al inicio de pago, deberá haberse colocado, en las veredas donde se formará la fila de usuarios, unas marcas muy visibles con una distancia mínima de 2 metros (...) a fin que las personas usen como referencia para conservar el distanciamiento físico”*; lo descrito generó que al momento de la pagaduría los usuarios no respeten el distanciamiento que debían tener uno del otro durante el tiempo que hicieron la cola y al cobrar la subvención económica, esto implicó que tampoco se cumpla lo establecido en la literal a) de la RD N° 164-2020-MIDIS/P65-DE que señala *“En las afueras de los puntos de pago (...) se ordenaran a las personas para que mantengan una fila de personas con una distancia mínima de 2 metros (aproximadamente 3 pasos)”*. Lo observado puede significar riesgo para los adultos mayores ante un posible contagio del COVID-19 durante el desarrollo del operativo de pago. (Ver Ficha de Vigilancia y Anexo 01).
- 2. AGENCIA BANCARIA/ETV/PIAS NO TIENE RAMPAS CON BARANDAS PARA QUE PUEDAN MOVILIZARSE LOS ADULTOS MAYORES ENFERMOS O CON DISCAPACIDAD.** También pudo observar que la ventanilla de pago dispuesto se ubicaba sobre un escalón, el cual carecía de rampas o similares para su acceso, hecho que no permitía a los adultos mayores –con dificultades para desplazarse– el acceso cómodo a dichas ventanillas para su atención. (Ver Ficha de Vigilancia y Anexo 01).
- 3. PUNTO DE PAGO NO ESTA IMPLEMENTADO PARA PROTEGER AL USUARIO(A) DEL SOL Y/O LLUVIA.** Finalmente, apreció que no se dispuso ni sillas ni carpas para los adultos mayores que se apersonaron a efectivizar el cobro de su subvención económico, lo que significó que los usuarios presentes hicieron las colas parados y a la intemperie, tal como se aprecia en la fotografía adjunta. (Ver Ficha de Vigilancia y Anexo 01).

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- El programa Pensión 65 garantice el cumplimiento de lo dispuesto en RD N° 164-2020-MIDIS/P65-DE que aprueba el “Protocolo de la gestión de espacios para el cumplimiento de las medidas de bioseguridad en los puntos de pago de la subvención económica de los usuarios y usuarias del Programa Nacional de Asistencia Solidaria “Pensión 65” y los subsidios monetarios a hogares beneficiarios, en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19”.
- El programa Pensión 65 en coordinación con sus aliados estratégicos garanticen las condiciones necesarias para los adultos mayores que se apersonan a recibir su subvención económica (carpas o toldos que los protejan de sol o la lluvia y sillas para que puedan esperar con tranquilidad el momento del cobro), considerando que estos pertenecen a un grupo etario muy frágil.

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

Ficha de Vigilancia V-112-2021-AYA-P. (03 folios).

Anexo 01: Vista del operativo de pago. (01 folio).


Luis Cancho Cuba
Responsable Regional



COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA					
Teléfono Regional:	942155687	FICHA DE VIGILANCIA OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65		CÓDIGO	V-112-2021-AYA-P
Teléfono Nacional:	942160511			FECHA Aplicación	10/05/2021
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/Vigilanc		INICIAL 10/05/2021	FINAL 10/05/2021	HORA de Veeduría/Vigilanc	INICIAL 13:00 FINAL 14:30
Esta FICHA es aplicada en una CAMPAÑA DE VEEDURIA/VIGILANCIA? SI () NO ()					
I. DATOS GENERALES: Ubicación e Identificación del PUNTO DE PAGO					
1	DEPARTAMENTO:	AYACUCHO	2. PROVINCIA:	LUCANAS	
3	DISTRITO:	SAN CRISTOBAL	4. CCPP/Dirección:	SAN CRISTOBAL	
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 ()			
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?	SAN CRISTOBAL			
9	Se REALIZA el Operativo de Pago en la fecha programada? <i>Revisar el cronograma de pagos y confirmar la fecha programada</i> →→→→→				SI NO
9.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →					
10	Se REALIZA el Operativo de Pago en la hora programada? <i>Revisar el cronograma de pagos y confirmar la hora programada</i> →→→→→				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 usuario?				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 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 () c) Solo al final ()					

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA				
Teléfono Regional:	942155687	FICHA DE VIGILANCIA OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65	CÓDIGO	V-112-2021-AYA-P
Teléfono Nacional:	942160511		FECHA Aplicación	10/05/2021
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	NO	NV
18.1. Si la respuesta es "SI", señale en qué momento estuvieron presentes → a) Solo al principio () b) Durante todo el operativo de pago () c) Solo al final ()				
19	El PROMOTOR o algún personal de PENSIÓN 65 está PRESENTE durante el Operativo de Pago?	SI	NO	NV
19.1. Si la respuesta es "SI", señale en qué momento estuvo presente → a) Solo al principio () b) Durante todo el operativo de pago () c) Solo al final ()				
IV. DESARROLLO DEL OPERATIVO DE PAGO: Verificar en el punto de pago (Agencia Bancaria/PIAS/ETV)				
20	Ud. observa algún tipo de SEÑALIZACIÓN EN EL PISO con una distancia mínima de 2 metros que ayude a guardar la distancia entre las personas?	SI	NO	NV
21	Usuarios(as) están ordenados en una fila guardando la DISTANCIA MÍNIMA DE DOS METROS (aproximadamente 3 pasos)	SI	NO	NV
22	Ud. observa que los usuarios/as acuden al operativo de pago USANDO MASCARILLAS FACIALES?	SI	NO	NV
23	En el Punto de Pago se implementó BALDE DE AGUA CON CAÑO Y JABON para el lavado de manos o ALCOHOL/GEL para desinfectarse?	SI	NO	NV
24	En el Punto de Pago usted observa que los usuarios se LAVAN LAS MANOS CON AGUA Y JABON y/o usan el ALCOHOL/GEL para desinfectarse?	SI	NO	NV
25	Usuarios(as) que CAMINAN CON DIFICULTAD O USAN SILLA DE RUEDAS están acompañados por otra persona que los 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? 02			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:	942155687	FICHA DE VIGILANCIA OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65	CÓDIGO	V-112-2021-AYA-P
Teléfono Nacional:	942160511		FECHA Aplicación	10/05/2021
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				
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 atencion 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: →		CANCHO CUBA LUIS		
NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR (Miembro del Comité Local o Miembro del Equipo Técnico-CTVC)		NOMBRE, FIRMA y SELLO de V°B° del SUPERVISOR (Responsable Regional del Equipo Técnico del CTVC que revisa la consistencia de la Ficha de Veeduría y da el V°B°)		
NOMBRES APELLIDOS: _____ ANTONIA CHILON TERAN DNI: 47436204 CARGO: PRESIDENTA DISTRITO: SAN CRISTOBAL		NOMBRES APELLIDOS: _____ LUIS CANCHO CUBA DNI: 42277270 CARGO: RESPONSABLE REGIONAL		

ANEXOS

1. Vista del día del operativo de pago, donde se aprecia la falta de señalización para el distanciamiento, los usuarios no guardaron distanciamiento, no se tienen rampa o parecido para adultos mayores con algún tipo de dificultad para subir el escalón del lugar de cobro y no se pudo carpas o sillas para la comodidad de los usuarios para el proceso de cobro.

