

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

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

Huancavelica, 07 de junio de 2021

OFICIO N° 019-2021-CTVC/HUANCAMELICA

Señor (a)

ROLANDO CAMACHO ESCOBAR

Jefe de la Unidad Territorial – Huancavelica

(Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65)

Presente. -

Asunto : Se ALERTA ocho (08) 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.

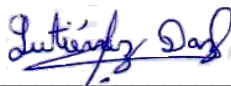
En tal sentido, producto de las acciones de veeduría y vigilancia realizadas por los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar el (los) siguiente (s) CASO(S)¹:

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| • CASO N° 106-2021-CTVC/HVC | • CASO N° 110-2021-CTVC/HVC |
| • CASO N° 107-2021-CTVC/HVC | • CASO N° 111-2021-CTVC/HVC |
| • CASO N° 108-2021-CTVC/HVC | • CASO N° 112-2021-CTVC/HVC |
| • CASO N° 109-2021-CTVC/HVC | • CASO N° 113-2021-CTVC/HVC |

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de los 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.



YUDITH ISABEL GUTIERREZ DAZA
Responsable Regional del Equipo Técnico
CTVC-HUANCAMELICA

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. HUANCVELICA: (#) 942153032
Telf. LIMA: (#)951864589

CASO

N° 106-2021-CTVC/HVC

PROGRAMA SOCIAL:	PENSIÓN 65	1. FECHA DE REGISTRO:	17/05/2021
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE o VEEDOR:			
2. APELLIDOS NOMBRES:	SOTO PAUCAR LEONARDA	3. NÚMERO-DNI:	23235508
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	5. CARGO:	PRESIDENTA
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO		6. FECHA DE OCURRENCIA:	12/05/2021
7. DEPARTAMENTO:	HUANCVELICA	8. PROVINCIA:	HUANCVELICA
9. DISTRITO:	MANTA	10. CCPP/DIRECCIÓN:	SAN LUIS
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA:	SERVICIO DE PAGADURÍA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA?	ETV-0621-MANTA
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	69	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	04
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):			

De las acciones de veeduría/vigilancia al Servicio de pagaduría a usuarios del Programa Pensión 65 del distrito de Manta, operativo programado mediante ETV en el Tambo de Ccorisotocc, se registró los siguientes los puntos críticos descrito a continuación: **(Ver Anexo 01)**

1. NO SE BRINDA SEGURIDAD A USUARIOS/AS DURANTE EL DÍA DE PAGO.

El 12/05/2021 se programó el pago a usuarios del Programa Pensión 65 en la Modalidad ETV del distrito de Manta, la presidenta del Comité pudo verificar la ausencia de personal de seguridad en el operativo de pago; cabe resaltar que la presencia policial por las características de la actividad es necesaria para resguardar la seguridad de los adultos mayores.

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

El operativo de pago se realizó en las instalaciones del Tambo de Ccorisotocc, en cual pertenece al distrito de Manta, provincia y departamento de Huancavelica. Sin embargo, se pudo evidenciar que el día del operativo de pago no se implementó toldos o carpas en el exterior del local para proteger a los usuarios del sol y/o lluvia.

3. PAGADOR DE AGENCIA BANCARIA/PIAS/ETV NO USA EL IDIOMA PREDOMINANTE DE LA ZONA

De las consultas realizadas a los usuarios manifiestan que las personas encargadas de realizar el pago mediante ETV en el distrito de Manta **No** usan el idioma predominante de la zona, la cual dificulta la comunicación con el usuario.

4. RETRASO EN EL PAGO DE LA PENSIÓN A USUARIO/A DEL PROGRAMA

El 12/05/2021, además del proceso de pagaduría correspondientes a los periodos de marzo-abril 2021 y mayo-junio 2021, se observó que los usuarios también realizaron el cobro del periodo enero-febrero 2021 (pago retrasado). Al respecto, el Equipo Técnico del Comité, hace notar lo siguiente:

- En la Resolución Directoral N° D000121-2021-PENSION65-DE, publicada la página web del programa, refiere que los periodos de pago corresponden a marzo-abril y mayo-junio 2021 **(Ver Anexo 02)**; sin embargo, en el operativo de pago, además de los periodos que correspondían, pagaron los periodos enero-febrero 2021, hecho que podría afectar la transparencia en el proceso.
- En la página web del programa <https://www.pension65.gob.pe/>, se puede apreciar que la publicación de padrón de usuarios de abril – 2021, en lo que refiere al cronograma de transportadora no especifica claramente a que periodos de pago correspondería el realizado el 12/05/2021. **(Ver Anexo 03).**
- Por último, en los voucher entregados a los usuarios del programa por el cobro de sus subvenciones monetarias, no especifica claramente a que periodos de pago corresponden sus cobros, solo se aprecia su monto general. **(Ver Anexo 04).** El hecho generaría confusión, falta de transparencia y una limitada e incompleta información brindada a los usuarios por parte del programa.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el marco de los lineamientos técnicos del Programa, 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:

- El programa brinde información veraz, confiable, comprensible y oportuna a sus usuarios, sobre los periodos de pagos que le corresponderían sus subvenciones monetarias en cada operativo de pago, ello en aras de transparencia del proceso.
- Orientar a los usuarios y/o familiares para acceder a los canales de comunicación y consultas del Programa Pensión 65; especialmente el acceso al cronograma de pagos.
- Incidir en la orientación e implementación de la RD-223-2020-MIDIS/P65-DE "Directiva de Autorización de cobro por terceros de la Subvención Monetaria otorgada por el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65".
- Implementar medidas para contribuir a proteger la vida y la salud de las personas usuarias del Pensión 65 durante el cobro de la subvención monetaria.

Verificar el caso a la brevedad e informar las acciones implementadas y destinadas a la solución de los hechos alertados en el presente caso.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: 06)

1. Copia de la Ficha de Vigilancia Operativo de Pago Pensión 65 V-052-2021-HVC-P **(03 folio)**.
2. Captura de Pantalla R.D N° D000121-2021-PENSION65-DE **(01 folio)**.
3. Captura de Pantalla de la página web del programa Pension 65 – Procesos de pago **(01 folio)**.
4. Archivo fotográfico de boleta de pago **(01 folio)**.

Yudith Isabel Gutiérrez Daza
Responsable Regional

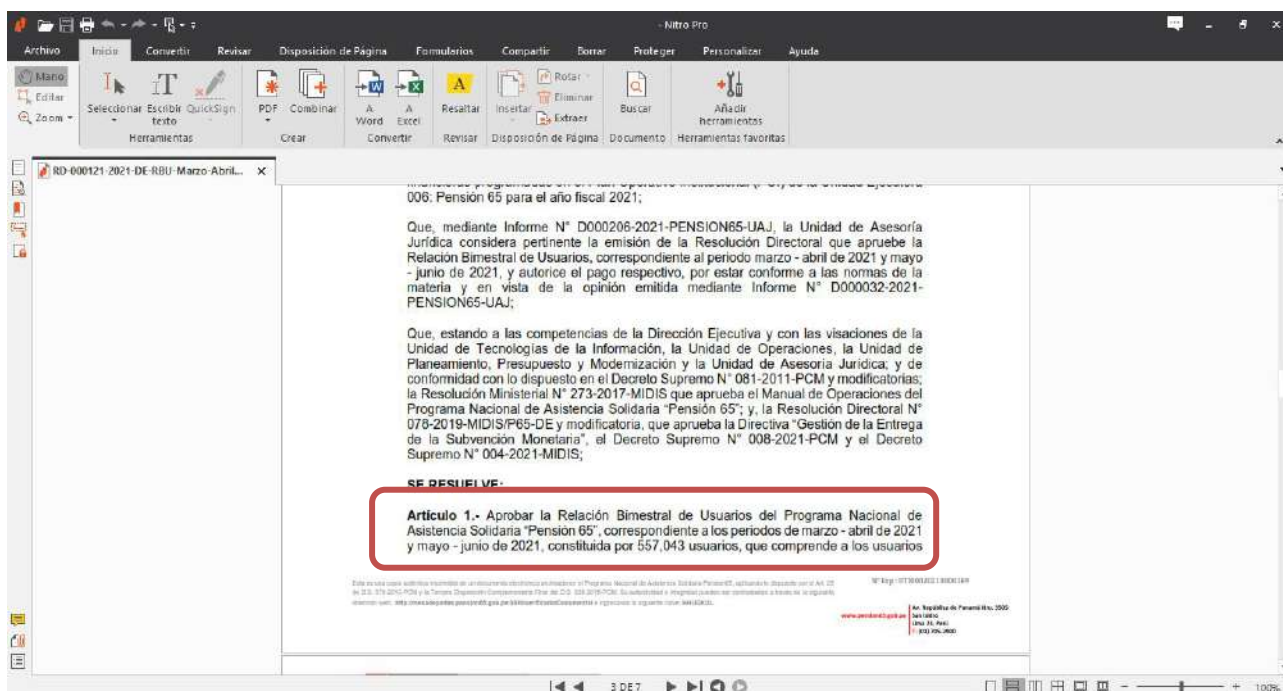
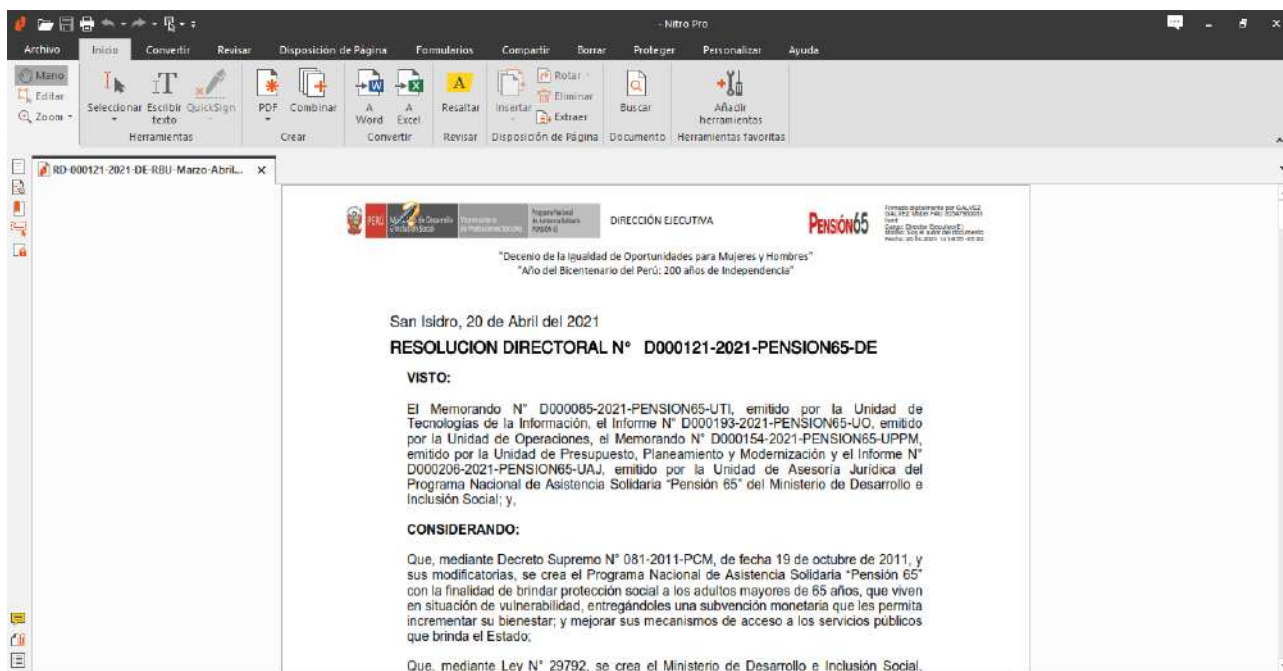
1. Copia de la Ficha de Vigilancia Operativo de Pago Pensión 65. V-052-2021-HVC-P

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA				
Teléfono Regional:	942153032	FICHA DE VIGILANCIA OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65	CÓDIGO	V-052-2021-HVC-P
Teléfono Nacional:	951864589		FECHA Aplicación	12 / 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/Vigilancia:	INICIAL 12 / 05 / 2021 / FINAL 12 / 05 / 2021 /	HORA de Veeduría/Vigilancia:	INICIAL 11 : 35	FINAL 12 : 03
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:	HUANCAVELICA	2. PROVINCIA:	HUANCAVELICA	
3 DISTRITO:	MANTA	4. CCPP/Dirección:	SAN LUIS	
5 IDIOMA que predomina en la zona:	→ a) Español () b) Quechua (X) 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 () Mar-Abr () May-Jun (X) Jul-Ago () Set-Oct () Nov-Dic ()			
8 Qué DISTRITOS fueron PROGRAMADOS el día de hoy en este punto de pago?	MANTA			
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 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:	942153032	FICHA DE VIGILANCIA OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65	CÓDIGO	V-052-2021-HVC-P
Teléfono Nacional:	951864589		FECHA Aplicación	12 / 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 (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 (X) 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? 3			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:	942153032	FICHA DE VIGILANCIA OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65		CÓDIGO	V-052-2021-HVC-P
Teléfono Nacional:	951864589			FECHA Aplicación	12 / 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 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?: →		3	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			
usuarios desconocen a que periodos de pago corresponde sus abonos, asimismo desconocen de la información del voucher debido a que es genérica		implementar medidas correctivas a los puntos alertados			
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: →		MOISES CURIPACO HUILLCAS			
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: LEONARDA SOTO PAUCAR DNI: 23235508 CARGO: PRESIDENTA DISTRITO: MANTA		NOMBRES APELLIDOS: MOISES CURIPACO HUILLCAS DNI: 45872857 CARGO: RESP. CAMPO II			

2. Captura de Pantalla R.D N° D000121-2021-PENSION65-DE



3. Captura de Pantalla de la página web del programa Pension 65 – Procesos de pago

Inicio / Nuestros Usuarios / Padrón de Usuario

Seleccione año

Padrón	Nº Resolución	Resolución	Revaluación	Cronograma Agencia	Transportadora
 Padrón Abr-2021	Resolución Directoral Nº D000121-2021-PENSION65-DE				
 Padrón Feb-2021	Resolución Directoral Nº 021-2021-MIDIS/P65-DE				
 Padrón Dic-2020	Resolución Directoral Nº 233-2020-MIDIS/P65-DE				

000121-2021-...pdf

Mostrar todo



4. Archivo fotográfico de boleta de pago

BANCO DE LA NACION
Nº: 20100030595

BOLETA DE PAGO
PAGOS POR TRANSPORTADORA
PROGRAMA PENSION 65

Fecha de Impresión:
Secuencia: 5

OPERATIVO DE PAGO DEL MES DE **ABRIL 2021**

AGENCIA PAGADORA: 0381 Huancayo
PTO. DE PAGO : 0621 Manta (Tambo Ccorisoto)
PUEBLO : 0099 Manta
Nº CTA. AHORROS:
APELLIDOS Y NOMBRES :
MTO DISPONIBLE S/. 1,000.00
MTO PAGADO S/.

FIRMA DEL BENEFICIARIO