

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL SAN MARTÍN**

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Morales, 11 de agosto de 2021

OFICIO N°057-2021-CTVC/SAN MARTÍN

Señor:

Llim Tello Flores

Jefe de Unidad Territorial San Martín

Programa Nacional de Asistencia Solidaria, Pensión 65

Presente. -

Asunto: Se ALERTA un (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 realizadas por los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar el siguiente CASO¹:

- CASO N°118-2021-CTVC/SAN

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de este caso y, concluidos sus procedimientos, le solicito sirva comunicar los resultados de los mismos.

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

Atentamente,



.....
Iris Gandy Vásquez Huaman
Responsable Regional (e)



¹ Un CASO RESUELTO es aquel que el programa social ha comunicado al Comité -por escrito-, manifestando:

- 41) Una conclusión sobre el CASO; precisando la condición de: **FUNDADO** o **INFUNDADO**.
- 42) Si el CASO es **FUNDADO**, es necesario precisar la acción correctiva inmediata implementada que da solución al CASO; o la medida correctiva mediata a implementar y el plazo previsto para la solución del CASO. Se debe adjuntar documentos que demuestran la acción correctiva.
- 43) Si el CASO es **INFUNDADO**, es necesario precisar las razones en las cuales se sustenta esta decisión, citando normas o documentos que así lo demuestren.
- 44) Si el CASO corresponde a dos o más puntos críticos y/o a dos o más personas, es necesario individualizar la condición y proceder a dar solución por cada uno de ellos, de acuerdo a los numerales 2 o 3, según corresponda. De lo contrario, si quedara al menos uno de ellos sin solución, entonces se considera como **CASO PARCIALMENTE RESUELTO**.

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

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

3Telf. SAN MARTÍN:
942158973 - 920033057
Telf. LIMA : 945095602

CASO

N° 118-2021-CTVC/SAN

PROGRAMA SOCIAL:	PENSION 65	1. Fecha de REGISTRO:	02/06/2021
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:			
2. Apellidos Nombres:	VÁSQUEZ HUAMAN IRIS GANDY	3. Número-DNI:	74401616
4. Organización/Institución	COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – SEDE SAN MARTIN	5. Cargo:	RESPONSABLE REGIONAL (E)
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:		6. Fecha de OCURRENCIA:	05/05/2021
7. Departamento:	SAN MARTÍN	8. Provincia:	RIOJA
9. Distrito:	PARDO MIGUEL	10. CCPP/Dirección:	PARDO MIGUEL
11. Proceso objeto de vigilancia/ veeduría:	TRANSFERENCIA Y ENTREGA DE SUBVENCIONES ECONÓMICAS	12. ¿Dónde se aplicó la ficha de veeduría/atención?	PARDO MIGUEL- AGENCIA 3 - 220802
13. Cantidad de Afectados:	01	14. Cantidad de Puntos Críticos:	1
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):			

El 29/05/2021, en el marco de las acciones de vigilancia al operativo de pago del programa Pensión 65, un usuario del programa reportó al Comité de Transparencia y vigilancia, un caso suscitado en la agencia del Banco de la Nación de Pardo Miguel, para lo cual se registró la ficha de atención A-031-2021-SAN-P, encontrándose el siguiente punto crítico:

1. NO SE BRINDA ATENCION AMABLE-RESPETUOSA A USUARIOS/AS DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO.

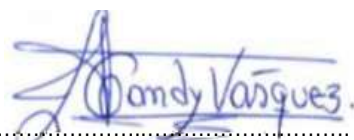
El usuario del programa Pensión 65 (identidad en reserva) que acudió al operativo de pago, en fecha 05/05/2021, manifestó que, al momento de hacer el retiro de su pensión en una de las ventanillas, ha sido reprendido por personal del Banco de la Nación - agencia Pardo Miguel, por el hecho de no comprender lo que se le indicaba, debido a su escasa audición, en tal sentido el adulto mayor, mostró su disconformidad con la atención que se le brindó.

Ante esta situación y con el fin de obtener mayor información sobre este tipo de casos, con fecha 02/06/2021, el equipo técnico del CTVC, se comunicó con el Gerente de Desarrollo Social de la Municipalidad de Pardo Miguel, a quien, en una breve entrevista, se le manifestó sobre la deficiente atención que se brindó al usuario de Pensión 65 durante el operativo de pago realizado, y consultarle si ha recibido quejas semejantes, al respecto manifestó que; en la municipalidad también recibieron este tipo de quejas de los usuarios y que anteriormente mantuvieron una reunión con el responsable de esta agencia, para solicitarle mejorar el trato. Sin embargo, se siguen identificando este tipo de incidentes.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Sensibilizar al personal de la agencia bancaria Pardo Miguel, para brindar una atención amable, respetuosa a los usuarios de Pensión 65.
- Se solicita se pueda verificar el caso alertado y se nos pueda comunicar las acciones adoptadas para su solución/corrección.

1. Ficha de atención: A-031-2021-SAN-P (01 folio)



Iris Gandy Vasquez Huaman

Responsable de Campo

Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana
Sede San Martin



Anexo:

1. Ficha de atención: A-031-2021-SAN-P

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		FICHA DE ATENCIÓN		FICHA N° <u>A-031-2021-SAN-P</u>	
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 () CONTIGO ()		2.FECHA de REGISTRO: <u>29/05/2021</u>	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: <i>De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)</i>					
3. Apellidos Nombres:		(identidad en reserva)		4. Documento-DNI: 0105****	
5. Sexo (Género):		Masculino (X) Femenino ()		6. Fecha-Nacimiento: -----	
7. Es Usuario(a)?:		SI () Fecha Afiliación		NO (X) 8. Tiempo Residencia: -----	
9. Correo Electrónico:		-----		10. Teléf. Personal: -----	
11. Institución/Cargo:		Ciudadano		12. Telf. Institucional: -----	
13. Departamento:		San Martin		14. Provincia: Rioja	
15. Distrito:		Awajun		16. CCPP/Dirección: CN Alto Mayo	
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:				17.FECHA OCURRENCIA: <u>05/05/ 2021</u>	
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:					
18. Departamento:		San Martin		19. Provincia: Rioja	
20. Distrito:		Pardo Miguel		21. CCPP/Dirección: CP Pardo Miguel Naranjos	
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 usuario del programa Pensión 65 (identidad en reserva) que acudió al operativo de pago a la agencia bancaria Pardo Miguel Naranjos en fecha 05/05/2021, ante lo cual, manifestó que al momento de hacer el retiro de su pensión en una de las ventanillas, ha sido reprendido por personal del Banco de la Nación - agencia Pardo Miguel, por el hecho de no comprender de inmediato lo que se le indicaba, debido a su escasa audición, en tal sentido el adulto mayor, mostró su disconformidad con la atención que se le brindó. Asimismo, indicó que no desea que se sepa su nombre por temor a alguna acción que le perjudique con el programa, pese a la información y explicación sobre el tema, pidió que se haga saber el caso, pero con la debida reserva de sus datos personales.					
23.TIPO DE ATENCIÓN: Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo () Queja (X) Denuncia ()					
24.TOTAL FOLIOS:				01	
25. Dctos. ADJUNTOS:		Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacmto () Copia DNI (X) DJ() Otros ()			
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: Iris Gandy Vásquez Huaman DNI: 74401616 CARGO: Responsable de Campo CTVC San Martin			----- NOMBRES APELLIDOS: (identidad en reserva) DNI: 0105**** CARGO: Usuario del programa Pensión 65		