

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

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

Lambayeque, 24 de junio de 2021

OFICIO N°024-2021-CTVC/LAMBAYEQUE

Señor (a)

JHONI HERMES HEREDIA PAIVA

Jefe de la Unidad Territorial - Lambayeque

Pensión 65

Presente. -

Asunto : Se ALERTA veintiséis (26) 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° 126-2021-CTVC/LAM
- CASO N° 127-2021-CTVC/LAM
- CASO N° 128-2021-CTVC/LAM
- CASO N° 129-2021-CTVC/LAM
- CASO N° 130-2021-CTVC/LAM
- CASO N° 131-2021-CTVC/LAM
- CASO N° 132-2021-CTVC/LAM
- CASO N° 133-2021-CTVC/LAM
- CASO N° 134-2021-CTVC/LAM
- CASO N° 135-2021-CTVC/LAM
- CASO N° 136-2021-CTVC/LAM
- CASO N° 137-2021-CTVC/LAM
- CASO N° 138-2021-CTVC/LAM
- CASO N° 139-2021-CTVC/LAM
- CASO N° 140-2021-CTVC/LAM

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
SEDE REGIONAL LAMBAYEQUE**

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

- CASO N° 141-2021-CTVC/LAM
- CASO N° 142-2021-CTVC/LAM
- CASO N° 143-2021-CTVC/LAM
- CASO N° 144-2021-CTVC/LAM
- CASO N° 145-2021-CTVC/LAM
- CASO N° 146-2021-CTVC/LAM
- CASO N° 147-2021-CTVC/LAM
- CASO N° 148-2021-CTVC/LAM
- CASO N° 149-2021-CTVC/LAM
- CASO N° 150-2021-CTVC/LAM
- CASO N° 151-2021-CTVC/LAM

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



.....
Alfonso Sánchez Cajo
Responsable Regional

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono de Lambayeque 942157996 Teléfono Nacional: 951864589		CASO		N°128-2021-CTVC/LAM	
PROGRAMA SOCIAL:		PENSION 65		1. FECHA DE REGISTRO: 04/05/2021	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		BURGOS TOLEDO LUIS GERMAN		3. NÚMERO-DNI: 16606263	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA CAYALTI		5. CARGO: PRESIDENTE-CLTVC	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO				6. FECHA DE OCURRENCIA: 04/05/2021	
7. DEPARTAMENTO:		LAMBAYEQUE		8. PROVINCIA: LAMBAYEQUE	
9. DISTRITO:		CAYALTI		10. CCPP/DIRECCIÓN: CAYALTI	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		SERVICIO DE PAGADURÍA		12. ¿Dónde SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? CAYALTI – AGENCIA 3 - 140116	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		200		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 4 Puntos Críticos	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):					

Con fecha 05/05/2021, el presidente del comité local del distrito de Cayaltí, Sr. Luis German Burgos Toledo, mediante **FV-094-2021-LAM-P** menciona que ha realizado la veeduría/vigilancia al operativo de pago periodo marzo-abril y mayo junio 2021 del programa Pensión, de lo cual registró los siguientes puntos críticos:

- 2. NO SE BRINDA SEGURIDAD A USUARIOS/AS DURANTE EL DIA DE PAGO.** Durante las acciones de veeduría al operativo de pago correspondiente a los periodos marzo-abril y mayo-junio 2021 del programa Pensión 65, se constató que no había la presencia de SERENOS, POLICIAS, MILITARES para brindar seguridad durante el operativo de pago.
- 3. NO HAY PERSONAL DE SALUD Y/O AMBULANCIAS EL DIA DEL OPERATIVO DE PAGO EN EL PUNTO DE PAGO.** Durante las acciones de veeduría se observó que durante el operativo de pago NO hubo presencia de ningún personal de Salud y/o Ambulancia que puedan brindar atención a los usuarios (as) frente alguna emergencia.
- 4. PUNTO DE PAGO NO ESTA IMPLEMENTADO PARA PROTEGER AL USUARIO(A) DEL SOL Y/O LLUVIA.** Durante las acciones de veeduría/vigilancia al operativo de pago Pensión 65, se ha constado que los usuarios y usuarias se apersonaron al punto de pago agencia bancaria y este no contaba con sillas o bancas para la cantidad de usuarios programados para el día de cobro, ante ello los usuarios utilizaban las veredas para sentarse o se recostaban en la pared e inclusive algunos no respetaban el distanciamiento mínimo de 2 metros, además de ello no se colocó toldo para que permita la protección de los usuarios contra el sol o lluvia.
- 5. NO SE REALIZAN CAMPAÑAS DE SALUD EN EL PUNTO DE PAGO.** Asimismo, el informante ha manifestado que durante el operativo de pago NO hubo presencia de ningún personal de salud y/o ambulancia que puedan brindar atención a las usuarias(os) frente alguna emergencia.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- El programa Pensión 65 debe profundizar acciones de articulación para el cumplimiento de la RDE N° 164- 2020-MIDIS/P65-DE "Protocolo de 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" en especial en el 6.2 fase 2: Organización.
- El Programa Pensión 65, coordine en mayor medida con los actores locales a fin de brindar mejores condiciones a los adultos mayores que realizan el cobro de la subvención económica en el punto de pago, tal como lo indica en sus directivas y

salvaguardarlos también en esta coyuntura de Emergencia Nacional de Salud. En ese sentido, se exhorta a fortalecer los canales de articulación a fin de acondicionar el ambiente del punto de pago para brindar a los usuarios y usuarias facilidades para su instancia durante el pago, ya que las condiciones climáticas que podrían afectar la salud del usuario(as).

3. El programa social Pensión 65 realice las indagaciones respectivas de cada punto crítico y se resuelvan en el debido plazo establecido según la ruta de alerta del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana para garantizar un servicio de calidad a los usuarios/as.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (01))

- 1.- Anexos 001: V-094-2021-LAM-P (01 folio)



.....
Alfonso Sánchez Cajo
Responsable Regional CTVC

ANEXO 001

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: 942167996 Teléfono Nacional: 951864589	FICHA DE VIGILANCIA OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65	CÓDIGO: FV-094-2021-LAM-P FECHA Aplicación: 4 de mayo 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/Vigil: INICIAL 4 de mayo 2021 FINAL 4 de mayo 2021 Esta FICHA es aplicada en una CAMPAÑA DE VEEDURÍA/VIGILANCIA? SI (X) NO ()	HORA de Veeduría/Vigil: INICIAL 11:05 FINAL 11:40	
I. DATOS GENERALES: Ubicación e identificación del PUNTO DE PAGO		
1 DEPARTAMENTO: LAMBAYEQUE	2. PROVINCIA: CHICLAYO	
3 DISTRITO: CAYALTI	4. CCPP/Dirección: CAYALTI	
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 (X) 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?		
9 Se REALIZA el Operativo de Pago en la fecha programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la fecha programada → SI NO NV		
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 usar 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 cuánto? 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 ()		
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 MINIMA 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, CUANTAS VENTANILLAS ESTÁN HABILITADAS para atender a los usuarios del programa? 1 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-RESPECTUOSA a los usuarios(as) del programa durante el pago? SI NO NV		
36 El punto de pago está 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)		
46. RECOMENDACIONES		
se implemente el lugar de espera del banco, ya que los usuarios se ven obligados a esperar por diversas áreas aledañas al banco, exponiéndose a un posible contagio		
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: → Fiorela Li Jimenez		
NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR (Miembro del Comité Local o Miembro del Equipo Técnico-CTVC)		NOMBRE, FIRMA y SELLO de VEB del SUPERVISOR (Responsable Regional del Equipo Técnico del CTVC que revisa la consistencia de la Ficha de Veeduría y de la VEB)
NOMBRES APELLIDOS: Luis German Burgos Toledo DNI: 16606263 CARGO: Presidente DISTRITO: Cayalti		NOMBRES APELLIDOS: Fiorela Li Jimenez DNI: 44905359 CARGO: Responsable de Campo