

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

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

Huancayo, 21 de mayo de 2021

OFICIO N° 065-2021-CTVC/JUNIN

Señor (a)

ING. SULLA ERIKA BLAS RIVERA

Jefa de la Unidad Territorial – Junín.

Programa Nacional Pensión 65.

Presente. -

Asunto : Se ALERTA Uno (01) CASO(S)

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° 240-2021-CTVC/JUN

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de este(os) caso(s) y, concluido su procedimiento, le solicito sirva comunicar el resultado de la misma.

A la espera de su pronta atención, quedo de Usted

Atentamente,



Jessica Rojas Domínguez
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

Teléfono de Junín: 942161273 Teléfono Nacional: 984056206		CASO		N° 240-2021-CTVC/JUN	
PROGRAMA SOCIAL:		PENSION 65		1. FECHA DE REGISTRO: 10/05/2021	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		AQUINO ZAMBRANO SANDI ENMA		3. NÚMERO-DNI: 71692724	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA-SAN PEDRO DE CHUNAN.		5. CARGO: VOCAL	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO				6. FECHA DE OCURRENCIA: 10/05/2021	
7. DEPARTAMENTO:		JUNÍN		8. PROVINCIA: JAUJA	
9. DISTRITO:		JAUJA		10. CCPP/DIRECCIÓN: JR. BOLIVAR N° 833	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		SERVICIO DE PAGADURÍA		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? JAUJA-AGENCIA 2- 0431	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		112		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 03 Puntos Críticos	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):					

El 10/05/2021 durante las acciones de veeduría/vigilancia realizada por la Sta. Sandi Aquino Zambrana, vocal del CLTV del distrito de San Pedro de Chunan, Provincia de Jauja, se registró los siguientes puntos críticos:

- 1. NO SE BRINDA ATENCION AMABLE-RESPETUOSA A USUARIOS/AS DURANTE EL PAGO.** Durante las acciones de veeduría se observó: que durante el operativo de pago NO se brindaba atención amable por los siguientes motivos:
Huella Digital: en la ventanilla de pago de la agencia del Banco de la Nación, no se brindó una atención amable-respetuosa a algunos usuarios/as que tuvieron problemas con la verificación de su huella dactilar, por lo que en un primer momento no se les quiso atender, manifestándoles que tienen que actualizar su huella dactilar y dirigirse a las oficinas de RENIEC. Muchos usuarios con este problema, no entendían la indicación que les hacían en ventanilla y al no saber qué hacer, se sentían muy preocupados por no poder cobrar su pensión.
DJ Testigo de Ruego: la pagadora en ventanilla por un momento se rehusaba a aceptar las declaraciones juradas de *Testigo a Ruego*, sin embargo, después de una conversación con la encargada de la agencia del banco, los usuarios/as con este problema pudieron cobrar su pensión. Este incidente generó por un momento que se retrasara el operativo de pago, generando mayor tiempo de espera y aglomeración en la fila de espera.
Cabe resaltar. Que muchos de los usuarios/as presentan dificultades comunicacionales por su avanzada edad como son: sordera lo cual requiere una atención especial, mucho más amable y paciente.
- 2. PUNTO DE PAGO NO ESTA IMPLEMENTADO PARA PROTEGER AL USUARIO(A) DEL SOL Y/O LLUVIA.** En las acciones de veeduría se observó que: durante el operativo de pago del programa Pensión 65 no se había implementado sillas suficientes para la cantidad de usuarios programados el día de cobro, por lo que muchos usuarios utilizaban las veredas y gradas para sentarse, además de ello no se implementó carpas que puedan brindar protección del sol generando malestar e incomodidad ya que son personas de la tercera edad que físicamente ya no tienen la capacidad de mantenerse en pie mucho tiempo. (Ver anexo N° 2).
- 3. NO SE BRINDA SEGURIDAD A USUARIOS/AS DURANTE EL DIA DE PAGO.** En las acciones de veeduría se observó que durante el operativo de pago no hubo presencia de serenos, policías o militares que puedan brindar seguridad a los usuarios (as). Sin embargo, solo se contó con el apoyo de un personal de vigilancia de la agencia del Banco Nación

quien ayudaba a ordenar las filas y a la vez ayudaba a ingresar al Banco a algunos adultos mayores con discapacidad. (Ver anexo N° 2).

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- a) Sugerimos al programa reforzar los acuerdos con el Banco de Nación en aras de brindar un atención amable y respetuosa a los usuarios del programa.
- b) Se sugiere al programa implementar estrategias que mitiguen el problema de la actualización de las huellas dactilares de los usuarios/as del programa.
- c) Sugerimos al programa garantizar 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”** el numeral 6.2 fase de Organización que a letras menciona ...“Los jefes de las unidades territoriales deberán coordinar con las siguientes instancias: a.-**Administradores de las agencias del Banco** – El tiempo promedio que tomara atender a cada usuario (considerar la lentitud de movimiento de los usuarios mayores de 65 años y las dificultades comunicacionales por sordera...), b.- **Las municipalidades, policía nacional y fuerzas militares**-La cantidad de serenos, policías y militares que apoyaran en cada agencia del Banco de la Nación y/o punto de pago.-c.-**Hospitales o establecimientos de salud más cercanos al punto de pago** -La disponibilidad de ambulancias y/o personal de salud que pueda atender alguna emergencia durante el pago.
- d) Que el programa 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: (05))

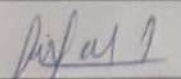
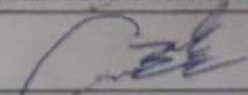
1. Copia de la Ficha de Vigilancia N° 185-2021-JUN-P (3 folio).
2. Tres (3) fotografías del operativo de pago en la agencia del Banco de la Nación (2 folios).


.....
Jessica Rojas Domínguez
Responsable Regional



COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			
Teléfono Regional:	492 161273	FICHA DE VIGILANCIA	CÓDIGO
Teléfono Nacional:	984 05 6206	OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65	FECHA Aplicación
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/Vigilante	INICIAL 10/05/2021 / FINAL 10/05/2021 /	HORA de Veeduría/Vigilante	INICIAL 9:00 FINAL 12:00
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:	Junín	2. PROVINCIA:	Jauja N° 833
3 DISTRITO:	Jauja	4. CCPP/Dirección:	Jr. Bolívar
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?	Tunanmarca, Acolla, Ilacupampa		
9 Se REALIZA el Operativo de Pago en la fecha programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la fecha programada → → → → → → → → → →	X 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 → → → → → → → → → →	X 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?	X NO NV		
12 Se publicó/Difundió el PADRÓN DE ABONADOS?	X NO NV		
13 Se publicó/Difundió el PADRÓN DE USUARIOS SUSPENDIDOS/ USUARIOS EN VIGILANCIA?	X 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?	X NO NV		
III. PARTICIPACIÓN DE ACTORES EN EL OPERATIVO DE PAGO:			
15 Usuarios de distritos NO PROGRAMADOS ASISTIERON a RETIRAR SU PENSIÓN?	X NO NV		
15.1 Si la respuesta es "SI", de qué distritos? Porca, Yauli	aproximadamente cuántos usuarios? a) Menos de 10 () b) Menos de 30 (X) c) Más de 31 ()		
16 ¿Algún USUARIO SUSPENDIDO/ EN VIGILANCIA ASISTIÓ al punto de pago para RETIRAR SU SUBVENCIÓN?	SI X 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 X 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:		FICHA DE VIGILANCIA	CÓDIGO	V-185-2021
Teléfono Nacional:		OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65	FECHA Aplicación	10/05/21
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 ☒ 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 (X) c) Solo al final ()				
IV. DESARROLLO DEL OPERATIVO DE PAGO: <i>Verificar en el punto de pago (Agencia Bancaria/PIAS/ETV)</i>				
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?			2 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
			V-185-2021 10/05/21
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			
36	El punto de pago esta implementado para PROTEGER A USUARIOS(AS) DEL SOL Y/O LLUVIA mientras espera su pago (cola)?	SI ☒	NV ☐
37	¿Se ENTREGA VOUCHER o BOLETA a usuarios(as) del programa que retiraron su SUBVENCIÓN ECONÓMICA?	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 ☒	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?	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?	NO ☒	NA ☐
41	Usuarios que ya hicieron el cobro de su pensión PERMANECEN CONCENTRADOS en el punto de pago?	SI ☒	NV ☐
42	El operativo de pago CONCLUYE DOS HORAS ANTES DEL INICIO de la inmovilización social obligatoria?	NO ☒	NA ☐
43	¿Surgieron RECLAMOS, QUEJAS O DENUNCIAS de usuarios durante el Operativo de Pago?	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 ☒	NV ☐
45. OBSERVACIONES (o dificultades)		46. RECOMENDACIONES	
Mala atención a los usuarios en ventanilla.			
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: →		Medrano Echevarria Gilmar Alberto	
NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR (Miembro del Comité Local o Miembro del Equipo Técnico-CTVC)		NOMBRE, FIRMA y SELLO de "B" del SUPERVISOR (Responsable Regional del Equipo Técnico del CTVC que revisa la consistencia de la Ficha de Veeduría y da el "B")	
 NOMBRES APELLIDOS: Sardi Emma Aguino Zambrano DNI: 71692124 CARGO: Vocal DISTRITO: San Pedro de Churan		 NOMBRES APELLIDOS: Gilmar Medrano Echevarria DNI: 47143547 CARGO: RECTVC.	

2.- fotografías del operativo de pago en la agencia el banco de la nación.



No se implementa sillas para el descanso en la fila de espera, ni carpas para proteger del sol o la lluvia.



Usuarías a la espera de ser atendidas por tener problemas con su huella dactilar.