

**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° 066-2021-CTVC/JUNIN

Señor (a)

ING. SULLA ERIKA BLAS RIVERA

Jefa de la Unidad Territorial – Junín.

Programa Nacional Pensión 65.

Presente. -

Asunto : Se ALERTA Dos (02) 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° 241-2021-CTVC/JUN
- CASO N° 242-2021-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° 242-2021-CTVC/JUN	
PROGRAMA SOCIAL:		PENSION 65		1. FECHA DE REGISTRO: 07/05/2021	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		GOMEZ HUAMAN ELIZABETH		3. NÚMERO-DNI: 43988971	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA-CHUPURO.		5. CARGO: PRESIDENTA	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO				6. FECHA DE OCURRENCIA: 07/05/2021	
7. DEPARTAMENTO:		JUNÍN		8. PROVINCIA: HUANCAYO	
9. DISTRITO:		CHILCA		10. CCPP/DIRECCIÓN: AV. 9 DE DICIEMBRE N° 590	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		SERVICIO DE PAGADURÍA		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? CHILCA – AGENCIA 3 – 0388	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		101		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 04 Puntos Críticos	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):					

El 07/05/2021 durante las acciones de veeduría, en presencia de la Sra. Elizabeth Gómez Huamán, Presidenta del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana se registró los siguientes puntos críticos:

- 1. NO SE CUMPLEN LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD ESTABLECIDAS DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO EN AGENCIA BANCARIA/ETV.** Durante la veeduría se observó que no se había realizado las señalizaciones en el piso con una distancia mínima de dos (2) metros que ayude a guardar la distancia entre los usuarios(as). Sin embargo, el operador del programa y el vigilante del banco trataron de ordenar las filas teniendo en cuenta el distanciamiento social pero algunos usuarios hacían caso omiso a las recomendaciones del cumplimiento del protocolo de bioseguridad (Ver Anexo N° 2).
- 2. CANTIDAD DE PERSONAS PAGADORAS EN LA AGENCIA BANCARIA, PIAS Y/O ETV NO SON SUFICIENTES PARA ATENDER A LOS USUARIOS/AS.** Durante la veeduría se observó que en el operativo de pago programado para el 07/05/2021 en el Banco de la Nación del distrito de Chilca, solo atendían (2) ventanillas que no eran suficientes para atender a la gran cantidad de adultos mayores que concurrían al Punto de pago; este día estaba programado 3 distrito como son: Chilca, Huancan, Chupuro, por lo que los usuarios tuvieron que esperar de 2 a 3 horas para hacer efectivo su cobro (Ver Anexo N° 2).
- 3. 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 que puedan brindar comodidad a los usuarios ya que son personas de la tercera edad que físicamente ya no tienen la capacidad de mantenerse de pie mucho tiempo; por lo que algunos usuarios utilizaban las veredas y alquilaban sillas al precio de un sol por tres horas. Al respecto se consultó a la Srta. Jessica Villanes Rivera, operadora del programa quien manifestó: que “no soy promotora del distrito de Chupuro, estoy de apoyo solo por dos días en esta agencia”.
- 4. AGENCIA BANCARIA/ETV/PIAS NO TIENE RAMPAS CON BARANDAS PARA QUE PUEDAN MOVILIZARSE LOS ADULTOS MAYORES ENFERMOS O CON DISCAPACIDAD.** Durante las acciones de veeduría se observó que en el Banco de la Nación del distrito de Chilca NO tenía rampas con barandas para que puedan movilizar los adultos mayores enfermos o con discapacidad; Sin embargo, si cuentan con silla de ruedas a fin de movilizar a los usuarios delicados de salud.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el marco de los lineamientos técnicos del Programa y sus acciones de coordinación con el Banco de la Nación y/u otras instituciones, 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 sugiere:

- a) Que el programa garantice 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”**
- b) Que el programa articule acciones con el Banco de la Nación a fin de implementar ventanillas especiales para brindar un servicio de calidad a los usuarios/as a fin de no exponerlos a realizar largas colas así mismo a contraer el COVID19 o enfermedad respiratoria al esperar sentados en la veredas y estar parados en el frío.
- c) Que el programa articule acciones con el srenazgo, policía y militares para realizar la señalización (marcas visibles con distanciamiento de dos metros) en las veredas donde se forman las filas de los usuarios(as), con la finalidad de que los usuarios vean y utilicen como referencia para conservar el distanciamiento físico entre ellos.
- d) Que el programa mejore sus estrategias de organización y logística para atender a los usuarios/as de Pensión 65 que necesiten atención preferencial, antes, durante y después del operativo de pago.
- e) 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° -2021-JUN-P (3 folio).
2. Cuatro (4) 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:

942161273

Teléfono Nacional:

FICHA DE VIGILANCIA

OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65

CÓDIGO

V-191-2021-74

FECHA Aplicación

07/05/21

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

FECHA de Veeduría/Vigilante INICIAL 07/05/21 / FINAL 07/05/2021 / HORA de Veeduría/Vigilante INICIAL 8:00 FINAL 13:00

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:	JUNIN	2. PROVINCIA:	HUANCAYO
3 DISTRITO:	Chilca	4. CCPP/Dirección:	Autoridad 9 de Diciembre de 1990
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 () May-Jun (X) Jul-Ago () Set-Oct () Nov-Dic ()		
8 Qué DISTRITOS fueron PROGRAMADOS el día de hoy en este punto de pago?	Chupuro		
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? Chilca, Huancan	aproximadamente cuántos usuarios? a) Menos de 10 b) Menos de 30 c) Más de 30		
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 (X) c) Solo al final ()		

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Regional: 942161273

FICHA DE VIGILANCIA

CÓDIGO

Teléfono Nacional:

OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65

FECHA Aplicación

07/05/21

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 (☒) 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 ☒ NV ☐21 Usuarios(as) están ordenados en una fila guardando la DISTANCIA MÍNIMA DE DOS METROS (aproximadamente 3 pasos) SI ☒ NV ☐22 Ud. observa que los usuarios/as acuden al operativo de pago USANDO MASCARILLAS FACIALES? ☒ 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? ☒ 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? ☒ NO ☐ NV ☐25 Usuarios(as) que CAMINAN CON DIFICULTAD O USAN SILLA DE RUEDAS están acompañados por otra persona que los ayuda? ☒ 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 ☒ 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? ☒ 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 ☒ 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 ☒ 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 ☒ 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 ☒ 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? NV ☐33 Los pagadores de la Agencia Bancaria, PIAS y/o ETV UTILIZAN MASCARILLA FACIAL Y TIENEN DISPONIBLE ALCOHOL? ☒ NO ☐ NV ☐34 El ambiente de la Agencia Bancaria o ambiente donde paga la ETV es AMPLIO Y ESTÁ VENTILADO? ☒ NO ☐ NV ☐35 Se brinda atención AMABLE-RESPETUOSA a los usuarios(as) del programa durante el pago? ☒ NO ☐ NV ☐

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telefona Regional:	942161273	FICHA DE VIGILANCIA	CÓDIGO	0001-0001-0001
Telefona Nacional:		OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65	FECHA Aplicación	12-05-2011

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 Verificado 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?: →		1	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)

Usuarios alquilan sillas al predecesor un sal xtro
horas. Al respecto la Srta. Jessica Rivera
recibe que esta apoyando solo por las sillas

46. RECOMENDACIONES

El programa debería trabajar con las
autoridades locales a fin de facilitar sillas y
carpas a los usuarios

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: →			

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: Elizabeth Gomez Huamán DNI: 43988971 CARGO: Presidenta DISTRITO: Chupuro	NOMBRES APELLIDOS: Shulma Romero Garza DNI: 40931508 CARGO: RCTVC-T

2.- FOTOGRAFÍAS DEL OPERATIVO DE PAGO EN LA AGENCIA EL BANCO DE LA NACIÓN.





