

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LAMBAYEQUE
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lambayeque, 02 de marzo de 2022

OFICIO N°005-2022-CTVC/LAMBAYEQUE

Señor (a)
JHONI HERMES HEREDIA PAIVA
Jefe Unidad Territorial Lambayeque
Programa Nacional Pensión 65

Presente. -

Asunto : Se ALERTA Dos (02) 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 (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° 001-2022-CTVC/LAM**
- **CASO N° 002-2022-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

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 Lambayeque 942157996
Teléfono Nacional: 951864589

CASO

N°002-2022-CTVC/LAM

PROGRAMA SOCIAL:	PENSION 65		1. FECHA DE REGISTRO:	22/02/2022
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:				
2. APELLIDOS NOMBRES:	MIGDALIA YAQUELINAMALCAZAMUDIO		3. NÚMERO-DNI:	40585473
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA REQUE		5. CARGO:	VOCAL-CLTVC
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO			6. FECHA DE OCURRENCIA:	22/02/2022
7. DEPARTAMENTO:	LAMBAYEQUE	8. PROVINCIA:	CHICLAYO	
9. DISTRITO:	REQUE	10. CCPP/DIRECCIÓN:	REQUE	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	SERVICIO DE PAGADURÍA	12. ¿Dónde SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?	80627835 – USUARIO	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	1	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	1 Punto Crítico	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):				

Con fecha 22/02/2022, el equipo técnico CTVC y la Sra. Migdalia Yaqueline Malca Zamundio Vocal del comité local del distrito de Reque, a través del responsable de la oficina de la OMAPED de la Municipalidad de Reque, se registra en la ficha A-002-2022-LAM-P el aviso del ciudadano María Felicita Aguinaga Sánchez, y se registró el siguiente punto crítico:

1. PAGAN A USUARIO LA SUBVENCION ECONOMICA INCOMPLETA EN AGENCIA BANCARIA/ETV/PIASUSUARIO/A

A través de una llamada telefónica, el responsable de la OMAPD de la Municipalidad de Reque, ponen en conocimiento al ETR y al Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana del distrito de Reque el caso del ciudadano usuario en el programa Pensión 65 el Sra. María Felicita Aguinaga Sánchez identificado con DNI N° 80627835, domiciliado en la Calle Pachacutec N°147-Reque. El informante manifiesta que el ciudadano ha recibido el servicio pago(12-01-2022) a domicilio por la entidad Agencia Bancaria Banco de la Nación distrito de Reque correspondiente al periodo noviembre-diciembre 2021. Sin embargo, el ciudadano usuario Pensión 65 ha recibido pago de la subvención económica incompleta (S.240), tal como se evidencian en los Boucher de pagos adjunto **VER ANEXO 002.**

Además, el informante manifiesta, que el ciudadano usuario siempre ha acudido al banco a efectuar su cobro de su pensión y ha recibido el monto completo, pero a solicitud de manera verbal del funcionario (carrito pagador) de la agencia banco de la Nación le indicaron que no acuda a la agencia bancaria, sino que tiene espera hasta que venga el carrito pagador. **Por lo que el ciudadano usuario solicita al programa pensión 65 le informe de lo sucedido de ser posible devolver el dinero descontado y/o ver otra alternativa de modalidad de cobro de tal manera que no afecte su pago.**

Por otro lado, este hecho ha vulnerado la normativa **Decreto de Urgencia N°056-2011. Articul 2do.- De la subvencion, 2.1.” La subvención económica mensual que otorga el Programa Pensión 65 asciende a la suma de DOSCIENTOS CINCUENTA Y 00/100 NUEVO SOLES(S/.250)”.**

Así mismo, con el descuento en el pago de la subvención económica incompleta, afecta las expectativas de gastos del usuario y la calidad de prestación servicios que brinda el programa pensión 65, tal como se evidencia en el estudio ENCUESTA¹

¹ Exposición PPT sede nacional Pensión 65-18-02-2022.

DE PERCEPCIONES de los usuarios del programa pensión 65 de 2020: 88.8% de usuarios destina parte del dinero a alimentación, el 67.1% realiza compras por salud o medicina; y un porcentaje menor mencionaron que también gasta la subvención recibida en vestimenta y transporte.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

1. Verificar el caso a la brevedad e informar las acciones implementadas y destinadas a la solución del hecho alertado en el presente caso, en relación a los principios y estándares ofrecidos por el Programa Pensión 65 y en ese marco, se sugiere que se responda según los criterios del programa si hubo o no afectación a la usuaria y de ser el caso, cuáles son las medidas a implementar.
2. Se sugiere que la respuesta del programa social este enmarcada de acuerdo a la definición de CASO RESUELTO del CTVC:

DEFINICIÓN DE CASO RESUELTO: Un **CASO RESUELTO** es aquel que el programa social ha comunicado al Comité, por escrito, manifestando: 1) Una conclusión sobre el CASO; precisando la condición **de FUNDADO o INFUNDADO**. 2) Si el CASO es FUNDADO, es necesario precisar: la acción correctiva inmediata implementada que da solución al CASO (hasta en 10 días hábiles); o la medida correctiva mediata a implementar y/o el plazo previsto para la solución del CASO (mayor a 10 días hábiles). Se debe adjuntar o citar normas y/o documentos que sustenten la realización de la acción correctiva. 3) Si **el CASO es INFUNDADO**, es necesario precisar las razones en las cuales se sustenta esta decisión. Se debe adjuntar o citar normas y/o documentos que así lo demuestren. 4) 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 ó 3 de esta definición, según corresponda. De lo contrario, si quedara al menos uno de ellos sin solución, entonces se considera como CASO PARCIALMENTE RESUELTO. **El CASO también es considerado Parcialmente Resuelto hasta que se cumpla la acción correctiva mediata, la misma que es comunicada por escrito al Comité.**

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (02))

- 1.- Anexos 001: **A-002-2022-LAM-P** (01 folios)
- 2.- Anexo 002: constancia de pago domicilio
- 3.- DNI
- 4.- Consulta de pago



.....
Alfonso Sánchez Cajo
Responsable Regional CTVC

ANEXO 001

0		FICHA DE ATENCION		CODIGO:002-2022-LAM-Q	
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					
1. PROGRAMA		JUNTOS (☒) QALI VARMA (☐) PENSION 65 (☒) CUNA MAS (☐)		2. FECHA DE REGISTRO	
SOCIAL:		FONCODES (☐) CONTIGO (☐) PAIS (☐)		22/02/2022/	
I. DATOS DEL INFORMANTE/ SOLICITANTE; De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)					
3. Apellidos y Nombres:		MIGDALIA YAQUELINA MALCA ZAMUDIO		4. Documento - DNI	
5. Sexo (Género):		Masculino (☐) Femenino (☒)		Nacimiento:	
7. Es Usuario(a)?:		/ / / NO (☒)		Residencia:	
Electrónico:		jambayeque.rctvcperu@gmail.com		10. Telef. Personal:	
Institución/Cargo:		CLTV		Institucional:	
13. Departamento:		LAMBAYEQUE		14. Provincia:	
15. Distrito:		REQUE		CCPP/Dirección:	
				REQUE	
II. DESCRIPCION AL DETALLE DEL CASO:				FECHA OCURRENCIA	
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:				16/08/2021/	
18. Departamento:		LAMBAYEQUE		19. Provincia:	
20. Distrito:		REQUE		CHICLAYO	
				CCPP/Dirección:	
				CALLE PACHACUTEC 147	
B) DESCRIPCION DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: <i>El informante debe precisar bien lo siguiente:</i>					
22. LOS HECHOS OCURRIDOS CUANTOS Y QUIENES SON LOS AFECTADOS (cuando sea más de 3 adjuntar lista con: Apellido y Nombre, DNI, Edad y Observaciones) QUIENES SON LOS PRESUNTOS o POSIBLES RESPONSABLES QUE MOTIVARON EL CASO. QUE PIDEN LAS PERSONAS AFECTADAS PARA RESOLVER EL CASO. PRECISAR CLARAMENTE SI EL CASO YA FUE ANTES PRESENTADO AL OPERADOR DEL PROGRAMA ¿QUE HIZO					
Con fecha 22/02/2022, el equipo técnico CTVC y la Sra. Migdalia Yaqueline Malca Zamudio Vocal del comité local del distrito de Reque, a través de la oficina de la OMAPD de la Municipalidad de Reque, se registra en la ficha A-001-2022-LAM-P el pedido del ciudadano Maria Felicitas Aguinaga Sánchez, y se registró el siguiente punto crítico: 1. PAGAN A USUARIO LA SUBVENCION ECONOMICA INCOMPLETA EN AGENCIA BANCARIA/ETV/PIASUSUARIO/A. A través de una llamada telefónica, el responsable de la OMAPD de la Municipalidad de Reque, ponen en conocimiento al ETR y al Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana del distrito de Reque el caso del ciudadano usuario en el programa Pensión 65 el Sr. Maria Aguinaga Felicitas Sánchez identificado con DNI N°80627835, domiciliado en la Calle Pachacutec N°147-Reque.El informante manifiesta que el ciudadano ha recibido el servicio pago(12-01-2022) a domicilio por la entidad Agencia Bancaria Banco de la Nación distrito de Reque correspondiente al periodo noviembre-diciembre 2021.Sin embargo, el ciudadano usuario Pensión 65 ha recibido pago de la subvención económica incompleta (S.240), tal como se evidencian en los Boucher de pagos adjunto VER ANEXO 001. Además, el informante manifiesta, que el ciudadano usuario siempre ha acudido al banco a efectuar su cobro de su pensión y ha recibido el monto completo, pero a solicitud de manera verbal del funcionario (carrito pagador) de la agencia banco de la Nación le indicaron que no acuda a la agencia bancaria, sino que tiene espera hasta que venga el carrito pagador. Por lo que el ciudadano usuario solicita al programa pensión 65 le informe de lo sucedido de ser posible devolver el dinero descontado y/o ver otra alternativa de modalidad de cobro de tal manera que no afecte su pago.					
23. TIPO DE ATENCION:		Queja (☐) Denuncia (☐)		24. TOTAL FOLIOS	
25. Otros ADJUNTOS:		(☐) Copia DNI (☐) DJ (☐) Otros (☐)			
OBSERVACIONES:					
FIRMA			FIRMA		
NOMBRES y APELLIDOS: MIGDALIA YAQUELINA MALCA ZAMUDIO			NOMBRES y APELLIDOS:		
DNI: 40585473		CARGO: PRESIDENTE CLTV REQUE		CARGO:	

ANEXO 002: CONSTANCIA DE PAGO

BANCO DE LA NACIÓN RUC 20100030595		CONSTANCIA DE PAGO SERVICIO PAGO A DOMICILIO SAT - 2020		Fecha de impresión 15 DE ENERO 2021				
DEPARTAMENTO: LAMBAYEQUE PROVINCIA: CHICLAYO DISTRITO: REQUE DIRECCIÓN: CALLE. PACHACUTEC NRO. PUERTA 147 PISO.01 DNI: 80627835 APELLIDOS Y NOMBRES: AGUINAGA SANCHEZ MARIA FELICITAS				<table border="1"><tr><td>MONTO DISPONIBLE</td></tr><tr><td>S/ 250.00</td></tr><tr><td>MONTO PAGADO</td></tr><tr><td>S/ 250.00</td></tr></table>	MONTO DISPONIBLE	S/ 250.00	MONTO PAGADO	S/ 250.00
MONTO DISPONIBLE								
S/ 250.00								
MONTO PAGADO								
S/ 250.00								

BANCO DE LA NACIÓN RUC 20100030595		CONSTANCIA DE PAGO SERVICIO PAGO A DOMICILIO BONO DU 023-2021 GRUPO 01 PROGRAMA:		Fecha de impresión 23 DE ABRIL 2021				
DEPARTAMENTO: LAMBAYEQUE PROVINCIA: CHICLAYO DISTRITO: REQUE DIRECCIÓN: CALLE. PACHACUTEC NRO. PUERTA 147 PISO.01 TELÉFONO: DNI: 80627835 APELLIDOS Y NOMBRES: AGUINAGA SANCHEZ MARIA FELICITAS				<table border="1"><tr><td>MONTO DISPONIBLE</td></tr><tr><td>S/ 501.00</td></tr><tr><td>MONTO PAGADO</td></tr><tr><td>S/ 501.00</td></tr></table>	MONTO DISPONIBLE	S/ 501.00	MONTO PAGADO	S/ 501.00
MONTO DISPONIBLE								
S/ 501.00								
MONTO PAGADO								
S/ 501.00								

BANCO de la Nación		CONSTANCIA DE PAGO Servicio: PAGO A DOMICILIO FAD PENSION 65 RBU NO. -DIC 2021		Fecha de impresión 12 DE ENERO 2022				
DEPARTAMENTO: LAMBAYEQUE PROVINCIA: CHICLAYO DISTRITO: REQUE - UBIGEO: 140103 DIRECCIÓN: CALLE. PACHACUTEC NRO. PUERTA 147 PISO.01 DNI: 80627835 APELLIDOS Y NOMBRES: AGUINAGA SANCHEZ MARIA FELICITAS				<table border="1"><tr><td>MONTO DISPONIBLE</td></tr><tr><td>S/ 240.00</td></tr><tr><td>MONTO PAGADO</td></tr><tr><td>S/ 240.00</td></tr></table>	MONTO DISPONIBLE	S/ 240.00	MONTO PAGADO	S/ 240.00
MONTO DISPONIBLE								
S/ 240.00								
MONTO PAGADO								
S/ 240.00								

ANEXO 003



ANEXO 004

