

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA**  
**UNIDAD TERRITORIAL HUANCVELICA**  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Huancavelica, 23 de febrero de 2022

**OFICIO N° 0004-2022-CTVC/HUANCAVELICA**

Señor

**Ing. Rolando Camacho Escobar**

Jefe de la Unidad Territorial-Huancavelica

Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65.

**Presente. -**

Asunto : Se ALERTA dos (02) 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)<sup>1</sup>:

- **CASO N° 0002-2022-CTVC/HVC**
- **CASO N° 0003-2022-CTVC/HVC**

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación del 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



**Yudith Isabel Gutiérrez Daza**  
Responsable Regional

---

<sup>1</sup> 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

Telf. HUANCVELICA: (#) 942153032  
Telf. LIMA: (#)951864589

## CASO

N°0003-2022-CTVC/HVC

PROGRAMA SOCIAL:	PENSION 65	1. FECHA DE REGISTRO:	31/01/2022
<b>I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE o VEEDOR:</b>			
2. APELLIDOS NOMBRES:	LEANDRO MORAN RUTH ELIZABETH	3. NÚMERO-DNI:	42374190
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	5. CARGO:	SECRETARIA
<b>II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO</b>		6. FECHA DE OCURRENCIA:	31/01/2022
7. DEPARTAMENTO:	HUANCVELICA	8. PROVINCIA:	CASTROVIRREYNA
9. DISTRITO:	AURAHUA	10. CCPP/DIRECCIÓN:	AURAHUA
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA:	SERVICIO DE PAGADURIA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA?	23525903-USUARIO
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	01	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	01
<b>III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):</b>			

El Comité local, mediante Ficha de Atención: N°0002-2022-HVC-P (**Ver Anexo 01**), registró lo manifestado por la señora Lucas Cerazo Modesta Elena DNI 23525903, encontrándose el siguiente punto crítico:

### 1. DEMORA EN ATENCION A SOLICITUD DE AUTORIZACION DE COBRO POR TERCEROS.

La señora Lucas Magda Victoria identificada con DNI N°21856523 (**Ver Anexo 02**), refiere que su madre Lucas Cerazo Modesta Elena con DNI N°23525903, es actualmente usuaria regular del programa Pensión 65, sin embargo, debido a su avanzada edad tiene problemas de salud que le impide trasladarse hacia el punto de pago, razón por la cual, aproximadamente en el mes de **octubre de 2021**, solicitaron al Programa la autorización de cobro por terceros, sin embargo, hasta la fecha de la entrevista aún no ha recibido respuesta de dicho trámite, y a la vez desconoce los procedimientos a realizar para la obtener la Autorización de cobro por terceros.

Al respecto; el 23/02/2022, el Equipo Técnico Regional del Comité, se comunicó vía celular, con la Responsable de la Plataforma de Atención a los Usuarios del programa Pensión 65, Sra. Luisa Taype Carhuapoma, quien refirió: *“...que la usuaria del programa, Sra. Lucas Cerazo Modesta Elena, con DNI N°23525903, cuenta con solicitud de autorización de cobro, y que a razón de la solicitud, el promotor habría realizado la primera visita a su domicilio el 14/01/2022 a horas 4:33 p.m.; sin embargo, la usuaria no fue encontrada en su área de ubicación, ésta no fue hallada...”*. Asimismo, se le consultó sobre la fecha de presentación de la solicitud por parte de la usuaria al programa, al respecto refirió: *“... se desconoce la fecha de presentación de la solicitud (el sistema no cuenta con esa información), y que dicha fecha de la solicitud debe ser solicita al JUT del programa...”*

De lo manifestado líneas arriba, hacemos notar:

- Que la usuaria del programa Sra. Lucas Cerazo, ha solicitado la Autorización de cobro por terceros aprox. en el mes de octubre de 2021, y que pasado aproximadamente 74 días calendarios, la usuaria recién habría sido atendida, mediante visita domiciliaria el 14/01/2022. El hecho, pondría en evidencia la demora de atención a la solicitud de la usuaria por parte del programa y la falta de priorización de la atención a los usuarios en altos riesgos de salud.
- Por otro lado, los canales de información que brinda el programa a los usuarios, como es en el caso de la Plataforma de Atención a los Usuarios, y la página web del programa, no estarían brindando una información completa, comprensible y oportuna, específicamente sobre la fecha de presentación de solicitud por parte de la usuaria. El hecho pondría poner en riesgo la transparencia del programa.

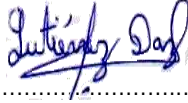
### IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- El programa brinde respuestas oportunas a las solicitudes de autorización de cobro por terceros a fin de ayudar a las usuarias (os) en altos riesgos de salud y de esta manera ayudar a contribuir a mejorar su calidad de vida.

- En el caso particular de la señora Lucas Cerazo Modesta Elena, se solicita se pueda verificar el caso y nos puedan informar las acciones implementadas destinadas a la solución de los hechos alertados en el presente caso.

**V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: 03)**

1. Una (01) Copia de la Ficha de Atención A-0002-2022-HVC-P. (01 folio).
2. Dos (02) fotografías del DNI de la usuaria (01 folio).
3. Una (01) Captura de imagen de la plataforma de consulta del Programa Pensión 65 (01 folio)



.....  
**Yudith Isabel Gutiérrez Daza**  
Responsable Regional

1. Una (01) Copia de la Ficha de Atención A-0002-2022-HVC-P. (01 folio).

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		<b>FICHA DE ATENCIÓN</b>		FICHA N° 0002-2022-HVC-P	
El Veedor del Comité facilita el llenado de esta Ficha de Atención cuando el(la) Usuario(a) o informante quiere hacer una Consulta, Sugerencia, Pedido, Reclamo, Queja, o Denuncia EL TRAMITE ES GRATUITO Y LA ATENCIÓN NO REQUIERE FIRMA DE ABOGADO					
PROGRAMA pon X:		JUNTOS ( ) PENSIÓN 65 (X) QALI WARMA ( ) CUNA MÁS ( ) FONCODES ( )		FECHA de REGISTRO: 31/01/2022	
<b>I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)</b>					
Apellidos Nombres	LEANDRO MORAN RUTH ELIZABETH		Documento-DNI	42374190	
Sexo (Género)	Masculino ( ) Femenino ( X )		Fecha-Nacimiento	03/04/1984	
Es Usuario(a)?	SI ( ) Fecha afiliación: ___/___/___/ NO (X)		Telef. Personal	968407392	
Correo Electrónico	-----		Tiempo Residencia	( ) MESES	
Institución/Cargo			Telef. Institucional		
Departamento	HUANCAVELICA		Provincia:	CASTROVIRREYNA	
Distrito	AURAHUA		Comunid/Dirección	AURAHUA	
<b>II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO O EVENTO:</b>				FECHA OCURRENCIA: 31/01/2022	
<b>LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO O EVENTO:</b>					
Departamento	HUANCAVELICA		Provincia:	CASTROVIRREYNA	
Distrito	AURAHUA		Comunid/Dirección	AURAHUA	
<b>DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO O EVENTO: Precisar bien lo siguiente:</b>					
LOS HECHOS Y EVIDENCIAS QUE PRESENTA EL INFORMANTE. CUÁNTOS Y QUIÉNES SON LOS AFECTADOS (ADJUNTAR UNA LISTA, CON NOMBRES, APELLIDOS, DNI y OBSERVACIONES). QUIÉNES SON LOS RESPONSABLES QUE MOTIVARON EL CASO: ¿QUÉ SE HIZO PARA RESOLVERLO?					
<p>LA SEÑORA LUCAS MAGDA VICTORIA IDENTIFICADA CON DNI N°21856523, REFIERE QUE SU MADRE DE NOMBRE LUCAS CERAZO MODESTA ELENA CON DNI N° 23525903, ES ACTUALMENTE USUARIA DEL PROGRAMA PENSIÓN 65, SIN EMBARGO, DEBIDO A SU AVANZADA EDAD TIENE DIFICULTADES PARA TRASLADARSE AL PUNTO DE PAGO, POR TAL MOTIVO, DESDE EL MES DE OCTUBRE DEL 2021 SOLICITARON AL PROGRAMA, LA <b>AUTORIZACION DE COBRO POR TERCEROS</b> A NOMBRE DE MAGDA VICTORIA (HIJA).</p> <p>TRAS LO MANIFESTADO, SOLICITAN QUE EL PROGRAMA PROCEDA CON SU SOLICITUD CON MAYOR CELERIDAD.</p>					
TIPO d ATENCIÓN:	Consulta ( ) Sugerencia ( ) Pedido ( ) Reclamo ( ) Queja ( ) Denuncia ( )			TOTAL FOLIOS:	
Dctos. ADJUNTOS:	Memorial ( ) Informe ( ) Oficio ( ) Constancia ( ) Certificado ( ) Copia DNI ( ) Partida Nacmto ( ) Otros ( X )				
OBSERVACIONES:	-----				
NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR (MIEMBRO DEL COMITÉ LOCAL)			NOMBRE Y FIRMA Y/O HUELLA DIGITAL DE INFORMANTE PRINCIPAL SOLICITANTE O USUARIO(A)		
<p>-----</p> <p>NOMBRES APELLIDOS: LEANDRO MORAN RUTH ELIZABETH DNI: 42374190 CARGO: secretaria</p>			<p>-----</p> <p>NOMBRES APELLIDOS: LUCAS MAGDA VICTORIA DNI: 21856523 CARGO: HIJA DE LA USUARIA</p>		



3. Una (01) Captura de imagen de la plataforma de consulta del Programa Pensión 65.

The screenshot shows a mobile web browser interface for the 'Programa Pensión 65' website. At the top, there are navigation icons for Gmail, YouTube, and Maps. The website header includes the 'pensión65' logo and the 'Siempre contigo' slogan. The main content area features a circular profile picture of a woman in a red vest, identified as 'Modesta Elena'. To the right of the profile, it states 'Tiene un depósito en tu cuenta de: S/. 250'. Below this, there are two informational boxes: 'Periodo: Noviembre-Diciembre del 2021' and 'Puedes cobrar en Transportadora en proceso'. A 'Volver' button is located at the bottom right of the main content area. The footer contains the phone number '942 882 196' and the website URL 'atencionalusuario@pension65.gob.pe'.