

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL CAJAMARCA
“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Cajamarca, 25 de marzo de 2022.

OFICIO N° 0021-2022-CTVC/CAJAMARCA

Señor.

AGUSTÍN TAPIA BARBOZA

Jefe de la Unidad Territorial Cajamarca

Programa Nacional de Asistencia Solidaria - PENSIÓN 65

Presente. -

Asunto: Se ALERTAN 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)¹:

- CASO N° 0007-2022-CTVC/CAJ
- CASO N° 0008-2022-CTVC/CAJ

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de estos casos y, concluido su procedimiento, le solicito sirva comunicar el resultado de la misma.

A la espera de su pronta atención, quedo de Usted.

Atentamente.



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

Jirón Los Sauces N° 558 – Urb. El Ingenio

Celular: 942155526

Correo Electrónico: mesadepartes.ctvcperu@gmail.com / cajamarca.rctvcperu@gmail.com

Página Web: www.ctvcperu.org.pe

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telf. CAJAMARCA: 942155526
Telf. SEDE LIMA: 942160511

CASO**N° 0008-2022-CTVC/CAJ**

PROGRAMA SOCIAL:	PENSIÓN 65	1. FECHA DE REGISTRO:	24/03/2022
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:			
2. APELLIDOS NOMBRES:	HERNANDEZ VILLANUEVA LILIANA MARITZA	3. NÚMERO-DNI:	71888923
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – SEDE CAJAMARCA	5. CARGO:	RESPONSABLE REGIONAL
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO		6. FECHA DE OCURRENCIA:	24/03/2022
7. DEPARTAMENTO:	CAJAMARCA	8. PROVINCIA:	JAÉN
9. DISTRITO:	HUABAL	10. CCPP/DIRECCIÓN:	HUABAL
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	SERVICIO DE PAGADURÍA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VIGILANCIA/ ATENCIÓN?	27711263-POTENCIAL USUARIO
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	03	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	01
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):			

El día 24/03/2022 el Equipo Técnico del Comité de la Sede Regional Cajamarca, registró la ficha de atención A-010-2022-CAJ-P (Ver anexo 1) correspondiente a inconsistencias en el aplicativo Yachaq de Pensión 65. Reportando lo siguiente:

- 1. APLICATIVO YACHAQ MUESTRA INCONSISTENCIAS CON RESPECTO A LA ENTREGA DE LA SUBVENCIÓN ECONÓMICA.** La Sra. Maximila Silva de Cuba de 80 años de edad identificada con DNI 27711263 solicitó al Equipo Técnico Regional apoyo con el cobro de su pensión del Programa Pensión 65. Sin embargo, al verificar el aplicativo Yachaq se constató que la ciudadana es POTENCIAL USUARIA, y que tampoco aparece en el padrón de abonados Ene-Feb 2022. Por lo que, la confusión estaría en el contenido de la información que brinda el aplicativo Yachaq para dispositivos Android y en intranet (<https://movil.pension65.gob.pe/yachaq/#/menu>), ya que al ingresar los datos de un potencial usuario aparecería de manera textual “el apoyo económico será pagado junto a tu pensión” ocasionando confusión en los ciudadanos que creen que ya cuentan con una pensión cuando todavía no están afiliados al programa social. (Ver anexo 2)
Equipo Técnico Regional del CTVC ingreso datos de otros potenciales usuarios al aplicativo para comprobar que no es un caso aislado evidenciando que el mismo mensaje aparece para todas las consultas. Esta situación causaría malestar y confusión a los potenciales usuarios. (Ver anexo 3)

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- El Programa Pensión 65 debe modificar y actualizar el contenido del aplicativo Yachaq para las consultas de los potenciales usuarios a fin de evitar confusiones.
- Recomendamos al Programa Pensión 65 realice las indagaciones respectivas del punto crítico y se resuelva 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: 06 folios)

- 1.- Ficha de Atención A-010-2022-CAJ-P (01 folio).
- 2.- Captura de pantalla YACHAQ Pensión 65 para la Sra. Maximila Silva de Cuba (01 folio)
- 3.- Captura de pantalla YACHAQ Pensión 65 para otros potenciales usuarios (02 folios)



Anexo 1: Ficha de Atención A-136-2021-CAJ-P

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		FICHA DE ATENCIÓN		FICHA N°	A-010-2022-CAJ-P
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 ABOGADO-					
1.PROGRAMA:		JUNTOS () PENSION 65(X) QALI WARMA() CUNA MAS () FONCODES() CONTIGO () PAIS ()		2.FECHA de REGISTRO: 24/03/2022	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)					
3. Apellidos Nombres:		Liliana Maritza Hernandez Villanueva		4. Documento-DNI:	
5. Sexo (Género):		Masculino () Femenino (X)		6. Fecha-Nacimiento:	
7. Es Usuario(a)?:		SI () Fecha Afiliación NO (X)		8. Tiempo Residencia:	
9. Correo Electrónico:		cajamarca.ctvc@ctvc.org.pe		10. Telef. Personal:	
11. Institución/Cargo:		CTVC/Responsable Regional		12. Telf. Institucional:	
13. Departamento:		Cajamarca		14. Provincia:	
15. Distrito:		Cajamarca		16. CCPP/Dirección:	
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:				17.FECHA OCURRENCIA: 24/03/2022	
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:					
18. Departamento:		Cajamarca		19. Provincia:	
20. Distrito:		Huabal		21. CCPP/Dirección:	
B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: El Informante debe precisar bien lo siguiente:					
LOS HECHOS OCURRIDOS, CUÁNTOS Y QUIÉNES SON LOS AFECTADOS (cuando son más de 3 adjuntar listado con: Apellidos, Nombres, DNI, Edad y Observaciones). QUIÉNES SON LOS PRESUNTOS o POSIBLES RESPONSABLES QUE MOTIVARON EL CASO. QUÉ PIDEN LAS PERSONAS AFECTADAS PARA RESOLVER EL CASO. PRECISAR CLARAMENTE SI EL CASO YA FUE ANTES PRESENTADO AL OPERADOR DEL PROGRAMA. ¿QUÉ HIZO EL PROGRAMA HASTA AHORA PARA RESOLVER? Mediante llamada telefonica la Sra. Maximila Silva de Cuba de 80 años de edad identificada con DNI 27711263 solicitó al Equipo Técnico Regional apoyo con el cobro de su pensión del Programa Pensión 65. Sin embargo, al verificar el aplicativo Yachaq se constató que la ciudadana es POTENCIAL USUARIA, y que tampoco aparece en el padrón de abonados Ene-Feb 2022. Por lo que, la confusión estaría en el contenido de la información que brinda el aplicativo Yachaq para dispositivos Android y en intranet (https://movil.pension65.gob.pe/yachaq/#/menu), ya que al ingresar los datos de un potencial usuario aparecería de manera textual "el apoyo económico será pagado junto a tu pensión" ocasionando confusión en los ciudadanos que creen que ya cuentan con una pensión siendo aún potenciales usuarios. Equipo Técnico Regional del CTVC ingreso datos de otros potenciales usuarios al aplicativo para comprobar que no es un caso aislado evidenciando que el mismo mensaje aparece para todas las consultas. Esta situación causaría malestar y confusión a los potenciales usuarios.					
23.TIPO DE ATENCIÓN:		Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo () Queja (X) Denuncia ()			
25.Dctos. ADJUNTOS:		Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacmto () Copia DNI () DJ () Otros ()			
26.OBSERVACIONES					
NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR (MIEMBRO DEL COMITÉ LOCAL)		NOMBRE Y FIRMA Y/O HUELLA DIGITAL DEL USUARIO(A) O INFORMANTE/SOLICITANTE PRINCIPAL			
 NOMBRES APELLIDOS: Liliana Maritza Hernandez Villanueva DNI: 71888923 CARGO: Responsable Regional		NOMBRES APELLIDOS: Maximila Silva de Cuba DNI: 27711263 CARGO: Ciudadana			

 **Consulta General**

Hola, **Maximila**

 **POTENCIAL USUARIO**

▶ Tu Ubigeo es:

060805 - CAJAMARCA, JAEN, HUABAL

▶ La fecha de vencimiento de tu clasificación socioeconómica es:

23 de Enero del 2026

▶ El apoyo económico será pagado junto a tu pensión

Vacunas contra la Covid-19

1 DOSIS	2 DOSIS	3 DOSIS
		

 **Consulta General**

YACHAQ
pensión65

Hola, **Modesto**

 **POTENCIAL USUARIO**

**Calificas para ser usuario(a)
del Programa**

 Tu Ubigeo es:
**060601 - CAJAMARCA, CUTERVO,
CUTERVO**

 La fecha de vencimiento de tu
clasificación socioeconómica es:
13 de Diciembre del 2024

 El apoyo económico será pagado junto a
tu pensión

**Vacunas contra la
Covid-19**

1 DOSIS	2 DOSIS	3 DOSIS
		



YACHAQ pensión65

Hola, **Marla Dolores**



POTENCIAL USUARIO

**Calificas para ser usuario(a)
del Programa**

▶ Tu Ubigeo es:

**060610 - CAJAMARCA, CUTERVO, SAN
LUIS DE LUCMA**

▶ La fecha de vencimiento de tu
clasificación socioeconómica es:

15 de Septiembre del 2025

▶ El apoyo económico será pagado junto a
tu pensión