

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL DE TUMBES

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tumbes, 30 noviembre 2022

OFICIO N° 075-2022-CTVC/TUMBES

Señor

Wilmer Moran Cruz

Jefe de la Unidad Territorial

Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65

Presente. -

Asunto: se ALERTA UN (02) CASOS

De mi mayor consideración

Es grato dirigirme a Usted, para saludarle muy cordialmente a nombre del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana. Al mismo tiempo manifestarle que el Comité tiene como función principal 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, adjunto al presente le hago llegar los siguientes CASOS:

- CASO N° 0061-2022-CTVC/TUM
- CASO N° 0062-2022-CTVC/TUM

Finalmente me permito pedirle 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


Aquino Engelberto Zurita Guerrero
Responsable Regional de CTVC - Tumbes

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; o la medida correctiva mediata a implementar y el plazo previsto para la solución del CASO. Se debe adjuntar documentos que demuestran la acción correctiva.
 3. Si el CASO es **INFUNDADO**, es necesario precisar las razones en las cuales sustenta esta decisión, citando normas o documentos que así lo demuestran.
 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 a cada uno de ellos, de acuerdo a los numerales 2 ó 3, según corresponda. De lo contrario, si quedara al menos uno de ellos sin solución, entonces se considera como **CASO PARCIALMENTE RESUELTO**.
- 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 Tumbes 942160878 Teléfono Nacional: 942160416		CASO		N°0062-2022-CTVC/TUM	
PROGRAMA SOCIAL:		PENSIÓN 65		1. FECHA DE REGISTRO: 23/11/2022	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		MAYRA CRSITINA GONZALES HIDALGO		3. NÚMERO-DNI: 00254943	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		5. CARGO: VICE PRESIDENTE	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO				6. FECHA DE OCURRENCIA: 16/10/2022	
7. DEPARTAMENTO:		TUMBES		8. PROVINCIA: TUMBES	
9. DISTRITO:		LA CRUZ		10. CCPP/DIRECCIÓN: EL CAMPAMENTO	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		VERIFICACION DE REQUISITOS		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? 00229361-CIUDADANO	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		02		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 01 punto Crítico	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):					

La señora Mayra Cristina Gonzales Hidalgo, vice presidenta del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana del distrito de La Cruz, hace referencia a lo descrito en la Ficha de Atención N°A-045-2022-TUM-P, donde se ha identificado el siguiente punto crítico:

1. APLICATIVO DEL PROGRAMA NO BRINDA INFORMACION ACTUALIZADA/OPORTUNA Y COMPRENSIBLE

El día 16/11/2022 en horas 10.21 AM, el equipo técnico de la sede regional, atendiendo el requerimiento de la señora Vice presidenta del Comité Local, para consultar sobre la solicitud de afiliación de la señora **Ede Guedita Hidalgo de Gonzales**, de 67 años de edad, identificado con **DNI N°00229361**, se accedió al aplicativo YACHAQ PERU del programa Pensión 65 <https://movil.pension65.gob.pe/yachaq/#/menu> con el propósito de acceder a la información del adulto mayor y así conocer y brindar una respuesta a su consulta sobre la situación de su solicitud de afiliación presentada en la municipalidad, donde se verifico que su situación actual del adulto mayor es inconsistente, errónea e inexacta ya que reporta lo siguiente **“Calificas para ser usuario del programa”** (anexo 02, sin embargo cuando se revisa en la página Web del programa en CONSULTA CIUDADANO PENSIÓN o también en SERVICIO EN LINEA https://movil.pension65.gob.pe/movil/webservices/consulta_persona.php se indica que **“Actualmente no cumples con los requisitos de ingreso a Pensión 65”**, por presentar CSE de pobre, anexo 03. Haciendo que esta situación confunda a los adultos mayores que muchas veces acuden a la municipalidad con la esperanza de que su trámite esté bien, sin embargo, luego de acudir a otras fuentes de información se dan con la sorpresa que esta es inexacta y genera malestar y preocupación.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el marco a la transparencia y acceso a la información pública y demás normativas vigentes del programa Nacional de Asistencia Solidaria – Pensión 65, se solicita verificar el caso e implementar medidas correctivas a fin garantizar una adecuada y eficiente prestación de servicio a los adultos mayores se sugiere:

- Programa Pensión 65 actualice la información en los sistemas informáticos y/o plataformas digitales para que sean un medio de consulta confiable para los ciudadanos y ciudadanas en el marco de la transparencia y acceso a la información al que deben acceder los usuarios y público en general.
- Desarrollar mejoras en sus mecanismos de información y seguimiento en el territorio (oportunidad y claridad) para que los ciudadanos potenciales usuarios tomen conocimiento de la situación en la cual se encuentran, como es el caso del ciudadano en mención, quien según su versión lleva esperando aproximadamente 02 años sin ninguna información.
- Que el programa realice las indagaciones respectivas del punto crítico y se resuelvan en el debido plazo establecido según la ruta de emisión de alertas del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana para garantizar un servicio de calidad a los adultos mayores y público en general.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (01))

1. Anexo 01: Ficha de Atencion N°A-045-2022-TUM-P (01folio)
2. Anexo 03: Captura de Pantalla de la Consulta YACHAQ (01 folio)
3. Anexo 04: Captura de Pantalla de Plataforma Servicio en Linea (01 folio)

...


Aquino Engelberto Zurita Guerrero
Responsable Regional de CTVC - Tumbes

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		FICHA DE ATENCIÓN		A-045-2022-TUM-P FICHA N°	
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 por X:	CONTIGO () FAIS ()	LIMA MÁS () PERSONA ()	FORCODES () GALLIWARA ()	JUNTOS ()	2. FECHA de REGISTRO: 25/11/24
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)					
3. Apellidos Nombres:	MAYRA C. GONZALEZ HUALDE			4. Documento-DNI:	00254943
5. Sexo (Género):	Masculino () Femenino (X)			6. Fecha-Nacimiento:	-
7. Es Usuario(a)?	SI () / Fecha Afiliación: - / - / -			8. Tiempo Residencia:	- MESES
9. Correo Electrónico:	-			10. Telef. Personal:	-
11. Institución/Cargo:	Comite Local TVC.			12. Telef. Institucional:	-
13. Departamento:	TUMBES			14. Provincia:	TUMBES
15. Distrito:	LA CRUZ			16. CCPP/Dirección:	El Conventito
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:					17. FECHA OCURRENCIA: 16/11/22
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:					
18. Departamento:	TUMBES			19. Provincia:	TUMBES
20. Distrito:	LA CRUZ			21. CCPP/Dirección:	El Conventito
B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: El informante debe precisar bien lo siguiente:					
22. LAS HECHOS OCURRENCIA CUANTOS Y CUÁNDO CON LOS AFECTADOS HUBIERA EN PALA Y HECHOS QUE SON: Solicitud de ingreso al programa social, que son los requisitos y posibles responsabilidades que notificar al caso, que por las personas afectadas para hacer el caso, por lo que el caso se va a ser notificado al programa, que es el programa hasta ahora para resolver. La Señora Mayra Cecilia Gonzales Hualde Vice/Presidenta del Comité Local TVC distrito La Cruz identificada con DNI 00254943. Mediante llamada telefónica solicita apoyo para su hijo menor de edad de 15 años de edad Mayra Ede Guadalupe Hualde de Gonzales identificada con DNI N° 00229361, de 67 años de edad para brindarle la información de servicios al objetivo del programa PES (YACHAQ PES) Departamento Información e Investigación "Educar para ser." Usuario del programa sin embargo cuando se realiza la consulta en el aplicativo de Servicio Consulta Ciudadana reporta que "Actualmente no cumple con los requisitos de ingreso al PES", generando inconveniente y maltrato al prestatario el adulto mayor.					
23. TIPO de ATENCIÓN:	Consulta () Seguridad () Pedido () Recurso () Queja () Denuncia ()				24. TOTAL FOLIOS:
25. Datos. ADJUNTOS:	Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacimiento () Copia DNI () D2 () Otro (X)				
26. OBSERVACIONES: Captura de control					
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: Mayra C. Gonzales H. DNI: 00254943 CARGO: Vice P.			NOMBRES APELLIDOS: Mayra C. Gonzales H. DNI: 00254943 CARGO: Vice P.		



YACHAQ pensión65

[< Consulta General](#)

Hola **Fabian Sevastian**



ADULTO MAYOR(a)

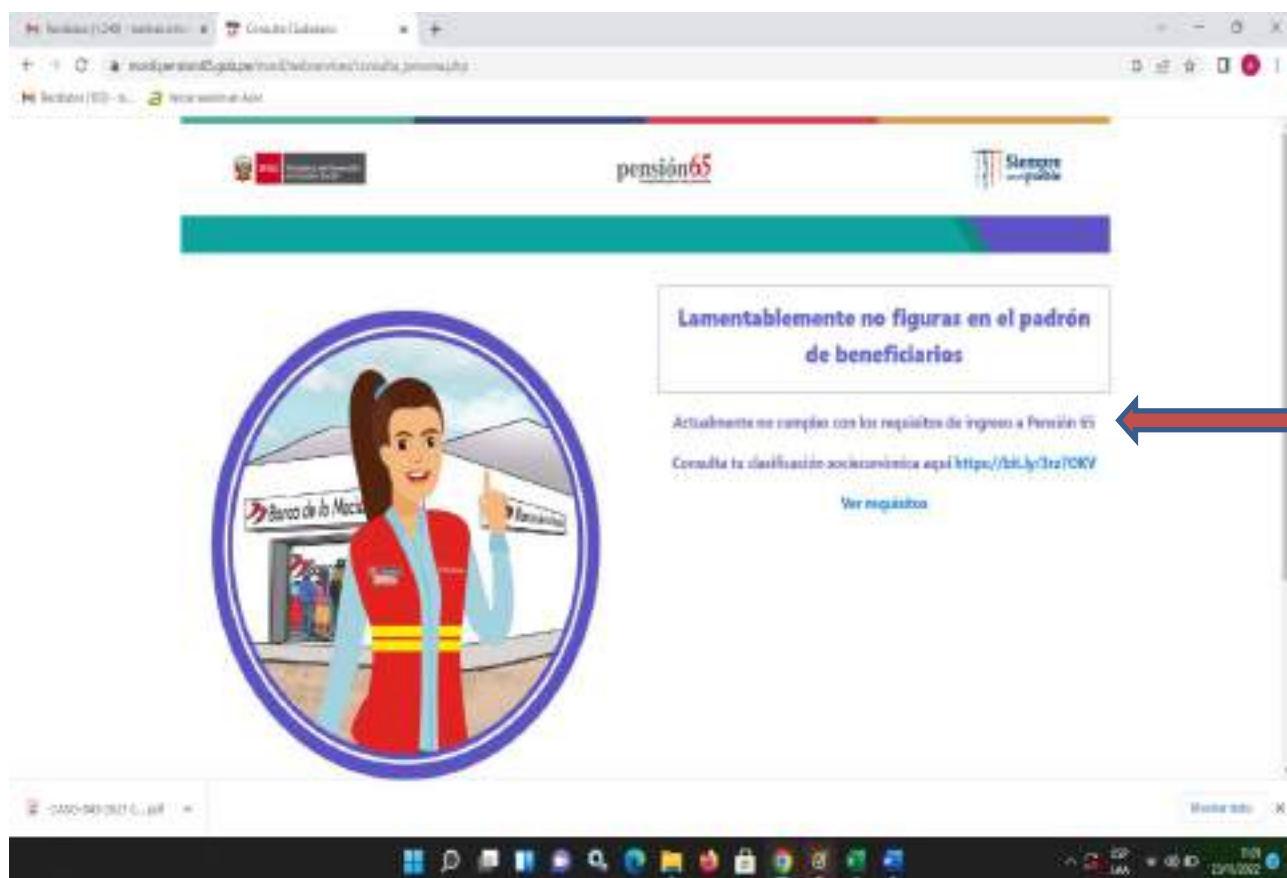
Calificas para ser usuario del programa.

Tu Ubigeo es :
**240102 - TUMBES,
TUMBES CORRALES**

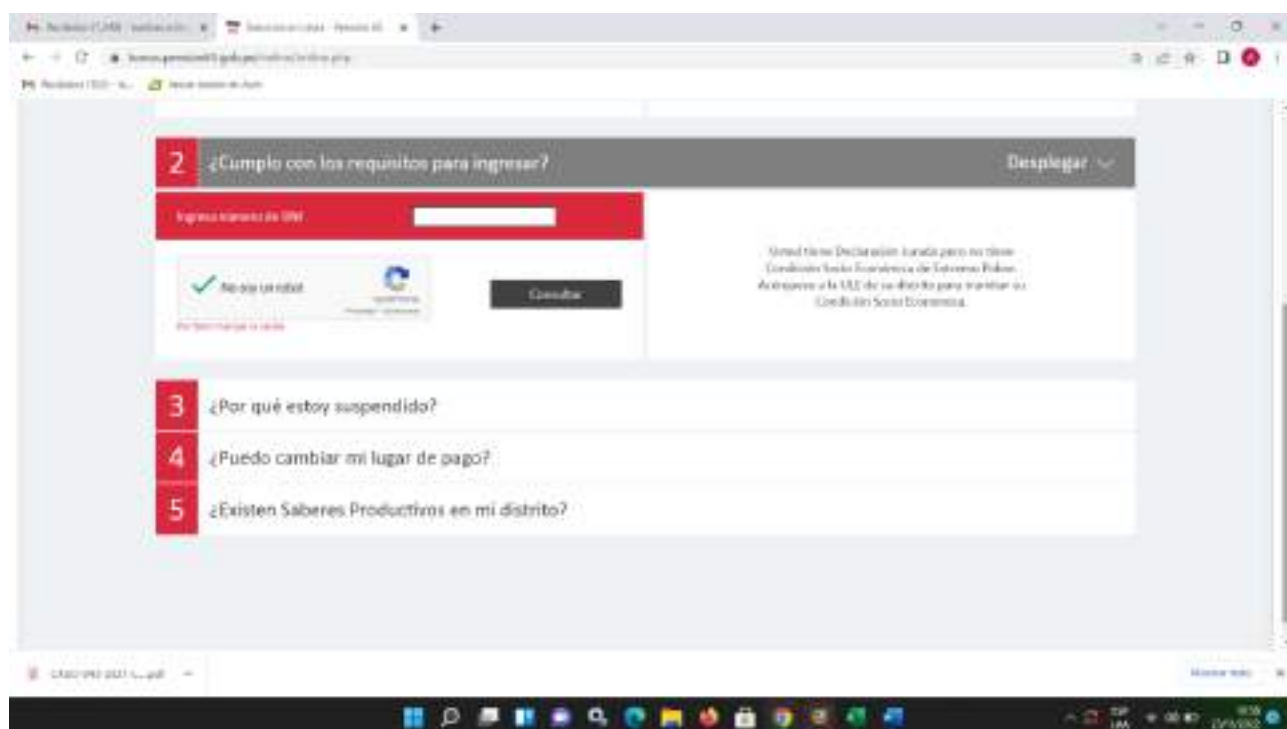
La fecha de vencimiento de tu clasificacion socioeconómica es:

El apoyo económico será pagado junto a tu pensión

ANEXO 03 REPORTE DE PLATAFORMA CONSULTA CIUDADANA 23/11/2022



CONSULTA EN SERVICIOS EN LINEA PENSIÓN 23/11/2022



The screenshot shows the official website for the 'Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65' in Peru. The page is in Spanish and features a red header with the Peruvian coat of arms and the text 'Ministerio de Seguridad e Inclusión Social'. The main title is 'Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65'. Below the title, there is a red banner that says 'Servicios en Línea'. A list of services is displayed, including '¿Soy un usuario?', '¿Cumple con los requisitos para ingresar?', '¿Por qué estoy suspendido?', '¿Puedo cambiar mi lugar de pago?', and '¿Existen Salaries Pendientes en mi distrito?'. The '¿Cumple con los requisitos para ingresar?' service is highlighted with a red background and a 'Desplegar' button. Below this, there is a red banner with the text 'Ingreso Mínimo de 100' and a 'Consultar' button. To the right of the 'Consultar' button, there is a text box that says 'Únase a los Desplazados Sociales y compárese con el Condicion Social Coordinador de Emergencia Pública. Anticípese a la mala calidad de su distrito para solicitar su Desplazamiento Social y solicitar en la ULL de alta mala calidad de tránsito su Condicion Social Económica.' The page also features the 'pensión65' logo in the top right corner.