

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL CAJAMARCA

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Cajamarca, 12 de setiembre de 2023.

OFICIO N° 0118-2023-CTVC/CAJAMARCA

Señor(a).

Kathia Vanessa Rojas Barrantes

Jefe (e) de la Unidad Territorial Cajamarca

Programa Nacional de Asistencia Solidaria - PENSIÓN 65

Presente. -



Asunto : Se ALERTAN cinco (05) 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° 0101-2023-CTVC/CAJ
- CASO N° 0102-2023-CTVC/CAJ
- CASO N° 0103-2023-CTVC/CAJ
- CASO N° 0104-2023-CTVC/CAJ
- CASO N° 0105-2023-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;



Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana
CAJAMARCA

Liliana M. Hernández Villanueva
Lic. Liliana M. Hernández Villanueva
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

Telf. CAJAMARCA: 942155526
Telf. SEDE LIMA: 942160511

CASO

N° 0102-2023-CTVC/CAJ

PROGRAMA SOCIAL:	PENSIÓN 65	1. FECHA DE REGISTRO:	08/08/2023	
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:	08/08/2023
7. DEPARTAMENTO:	CAJAMARCA	8. PROVINCIA:	HUALGAYOC	
9. DISTRITO:	BAMBAMARCA	10. CCPP/DIRECCIÓN:	HUANGAMARCA	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	SERVICIO DE PAGADURIA	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VIGILANCIA / ATENCIÓN?	27545926-USUARIO	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	1	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	1	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):				

El día 08/08/2023, el Equipo Técnico Regional del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana Sede Cajamarca registró la Ficha de Atención A-039-2023-CAJ-P (Ver Anexo 1), donde se evidencia el siguiente punto crítico:

- 1. USUARIO/TERCERA PERSONA AUTORIZADA DESCONOCE LAS CAUSAS POR LAS QUE NO LE PAGAN SUBVENCION ECONÓMICA.** El día 08/08/2023 el Equipo Técnico Regional tomó contacto con la Sra. Barbarita Urrutia Carranza identificada con DNI 27545926 usuaria del programa Pensión 65 desde diciembre del 2013, la usuaria manifestó que el día 04 de agosto acudió al operativo de pago en la modalidad ETV en el centro poblado Huangamarca donde le corresponde cobrar según el padrón de abonados, que el programa proporcionó al CTVC, pero no le pagaron.
- 2. POSIBLE MALTRATO A USUARIOS POR PARTE DEL PROMOTOR/PAGADOR EN AGENCIA BANCARIA/ETV/PIAS.** La usuaria manifiesta que al no poder cobrar en el operativo de ETV de Huangamarca acudió a la agencia Bancaria en Bambamarca el día 07/08/2023, donde si cobró su pensión y donde según refiere su hijo, recibió maltrato verbal por parte del personal de seguridad del banco, quien se aprovechaba de que la usuaria tiene dificultades para escuchar, en burlarse de ella y hacer comentarios ofensivos. Así mismo manifiesta que en el mes de marzo acudió a la misma agencia bancaria para cobrar su pensión, pero no le entregaron el dinero, nadie le hizo caso y no puedo registrar la incidencia en el libro de reclamaciones.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- El Programa Pensión 65 debe garantizar el cumplimiento de la Ley N°28803 Ley de las personas adultas mayores. Así mismo la DRE N°D000103-2023-PENSION65-DE. Gestión de Entrega Subvención Del Programa Pensión 65.
- El Programa Pensión 65 debe realizar 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 usuarios/as y potenciales usuarios/as.

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

- 1.- Ficha de Atención A-039-2023-CAJ-P (01 folio)




Jirón Los Sauces N° 558 – Urb. El Ingenio

Celular: 942155526

www.ctvcperu.org.pe

ANEXO 01

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		FICHA DE ATENCIÓN		FICHA N° <u>A-189-2023-054</u>	
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 () PAIS ()	CUNA MÁS () PENSIÓN 65 (X) QALI WARMA ()	FONCODES () JUNTOS ()	2. FECHA de REGISTRO: <u>8/08/23</u>
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)					
3. Apellidos Nombres: <u>Umütia Carranza Barbarita</u>		4. Documento-DNI: <u>27545926</u>		5. Sexo (Género): Masculino () Femenino (X)	
6. Fecha-Nacimiento: <u>03/12/1941</u>		7. Es Usuario(a)?: SI (X) Fecha Afiliación <u>5/12/13</u> NO ()		8. Tiempo Residencia: () MESES	
9. Correo Electrónico: <u>-</u>		10. Telef. Personal: <u>973622065 (nieta)</u>		11. Institución/Cargo: <u>Usuario - Pensión 65</u>	
12. Telf. Institucional: <u>973622065</u>		13. Departamento: <u>Cajamarca</u>		14. Provincia: <u>Hualgayoc</u>	
15. Distrito: <u>Bambamarca</u>		16. CCPP/Dirección:		17. FECHA OCURRENCIA: <u>07/08/23</u>	
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:					
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:					
18. Departamento: <u>Cajamarca</u>		19. Provincia: <u>Hualgayoc</u>		20. Distrito: <u>Bambamarca</u>	
21. CCPP/Dirección:		B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: El Informante debe precisar bien lo siguiente:			
22. <small>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, QUE PIDEN LAS PERSONAS AFECTADAS PARA RESOLVER EL CASO, PRECISAR CLARAMENTE SI EL CASO YA FUE ANTES PRESENTADO AL OPERADOR DEL PROGRAMA, ¿QUE HIZO EL PROGRAMA HASTA AHORA PARA RESOLVER?</small>					
<p><i>Durante las acciones de vigilancia el ETR tomó contacto de manera telefónica con la Sra. Barbarita Umütia Carranza, usuaria del programa Pensión 65 quien cobra en la modalidad ETV en el Centro poblado Avangamarca, distrito de Bambamarca. Quien manifestó que acudió el día 04/08/2023 a dicho centro poblado a cobrar su pensión, sin embargo, no le pagaron pese a estar en el padrón de abonados.</i></p> <p><i>En ese sentido acudió el día 07/08/2023 a la agencia bancaria en Bambamarca para hacer el cobro y recibió un mal trato por parte del personal de seguridad del banco, quien se burlaba de ella y hacía comentarios malintencionados, el hijo y la nieta de la usuaria la acompañaron y dan fe de dicha situación.</i></p> <p><i>Además manifestó que acudió en el mes de marzo a cobrar pero solo le entregaron el voucher y no el dinero.</i></p> <p><i>La usuaria ya ha solicitado su cambio de modalidad por estar viviendo en la ciudad de Bambamarca, desde abril, pero hasta la fecha no tiene respuesta.</i></p>					
23. TIPO de ATENCIÓN:		Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo (X) Queja () Denuncia ()		24. TOTAL FOLIOS:	
25. Dctos. ADJUNTOS:		Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacmto () Copia DNI () DJ () Otros (X)			
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		
Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana CAJAMARCA  D ^{ca} Liliana M. Hernández Villanueva RESPONSABLE REGIONAL			NOMBRES APELLIDOS: _____ DNI: _____ CARGO: _____		
DNI: <u>2688923</u> CARGO: <u>Responsable Reg.</u>					