

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LIMA PROVINCIAS**

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 18 de julio de 2023

OFICIO N° 0206-2023-CTVC/LIMA PROVINCIAS

Señor:

JOSÉ ADALBERTO LATORRE GÁLVEZ

Jefe de la Unidad Territorial Lima

Programa Pensión 65

Presente. -

Asunto : Se ALERTA nueve (09) 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 realizada por los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente los siguientes CASOS¹:

- CASO N° 0107-2022-CTVC/LIP
- CASO N° 0108-2022-CTVC/LIP
- CASO N° 0109-2022-CTVC/LIP
- CASO N° 0110-2022-CTVC/LIP
- CASO N° 0111-2022-CTVC/LIP
- CASO N° 0112-2022-CTVC/LIP
- CASO N° 0113-2022-CTVC/LIP
- CASO N° 0114-2022-CTVC/LIP
- CASO N° 0115-2022-CTVC/LIP

Finalmente me permito sugerir que se realice la verificación de cada Punto Crítico de estos CASOS y, concluido su procedimiento, le solicito tenga a bien comunicar el resultado y la solución de estos.

A la espera de su pronta atención, quedo de Usted

Atentamente,



Vladimir I. GONZALES PACHECO
Responsable Regional Lima Provincias
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Se adjunta (40 folios)

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. de Lima- Provincias: 984996604
Telf. Nacional: 984056206

CASO

N° 0111-2023-CTVC/LIP

PROGRAMA SOCIAL:	PENSIÓN 65	1. FECHA DE REGISTRO:	22/06/2023
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:			
2. APELLIDOS NOMBRES:	VILLANUEVA ORTEGA ANDRES LEÓN	3. NÚMERO-DNI:	15210534
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – OYÓN	5. CARGO:	PRESIDENTE
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:		6. FECHA DE OCURRENCIA:	22/06/2023
7. DEPARTAMENTO:	LIMA	8. PROVINCIA:	OYÓN
9. DISTRITO:	OYÓN	10. CCPP/DIRECCIÓN:	MALLAY
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	SERVICIO DE PAGADURÍA	12. ¿DONDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?	80193378–USUARIO
13. CANTIDAD DE AFECTADOS	1	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS	1
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):			

Durante las acciones de vigilancia presencial al Proceso de Servicio de entrega de subvención por parte de un veedor integrante del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana del distrito de Oyón, realizó la entrevista a familiar de usuaria del Programa Pensión 65 en el punto pago de la agencia bancaria del Banco de la Nación del distrito de Oyón, donde aplicó la ficha de atención N° A-048-2023-LIP-P, identificándose el siguiente punto crítico:

1. USUARIO A DESCONOCE EL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA AUTORIZACION DE COBRO DE LA PENSION

Durante la vigilancia del punto de pago, se encontró a usuaria Sra. Liberata Gómez Julca, identificada con DNI N° 80193378, quien acudió al punto de pago con otra usuaria. Siendo impedida del cobro respectivo correspondiente al periodo mayo-junio 2023 por no identificarse las huellas dactilares y no presentar orientación en tiempo espacio por parte de usuaria. A pesar de las gestiones e insistencia a autoridades locales de la comunidad de Mallay. Se realizó el registro de datos de familiar de usuaria quienes desconocen los trámites correspondientes respecto a la autorización de cobro por tercero, expreso que, hasta la fecha de entrevista, NO recibieron orientaciones por parte del programa sobre los procedimientos para solicitar la autorización de cobro por terceros.

Esta situación estaría contraviniendo lo estipulado en las directivas vigentes, como establece en **RDE 223-2020-MIDIS-P65-DE** "Autorización de cobros por terceros de la subvención económica de usuarios del Programa Nacional de asistencia solidaria Pensión 65" manifiesta en el numeral 4.7 "Orienta a los usuarios y las usuarias respecto al procedimiento de cobro autorizado...".

Asimismo, en el numeral 7.1 describe las disposiciones específicas: "Visitas de difusión a usuarios sobre el mecanismo de la autorización".

RDE N° 012-2023-PENSION65-DE "Desarrollo de las intervenciones complementarias del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65", establece en el numeral 7.2.1. en el literal c) "...Orientaciones sobre modalidad "cobro por tercero autorizado" Orientaciones que se brindan a usuarios y usuarias identificadas como potenciales candidatos para acceder a la modalidad de cobro por tercero autorizado...".

Además esta situación no estaría en concordancia con lo mencionado en el DS.N°012-2020-MIDIS: (...) En el EJE Estratégico N° 5 denominado "Protección del Adulto Mayor" se reconoce, desde un enfoque de derechos, que las personas mayores se encuentran en situación de riesgo y vulnerabilidad física, mental, emocional, económica y social debido a los contextos que influyeron en su trayectoria personal, familiar y comunitaria (...), y se menciona la necesidad de la creación de otros mecanismos que permita a una tercera persona para que se haga cargo del cobro.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el marco de la realización de las acciones para el cumplimiento adecuado del proceso del servicio de entrega de subvención que se brinda a los usuarios, y en concordancia a los lineamientos técnicos que el Programa Nacional Pensión 65, se sugiere lo siguiente:

- Orientar a los usuarios y/o familiares para acceder a la autorización de cobro por terceros según normativas vigentes.
- Implementar mecanismos de identificación alternativos a la huella digital que garantice atención oportuna a usuarios que acuden al operativo de pago.
- Verificar y determinar quien correspondiera al cobro por tercero, pues quien brindo la información fue sobrina de usuaria, usuaria según información de familiar vive con su hijo.
- Fortalecer en capacidades a funcionarios de Municipalidades o entidades involucradas en la atención a usuarios del Programa Pensión en agilizar los trámites para el cobro oportuno y puedan resolverse in situ situaciones similares.



Se solicita se pueda verificar el caso y se nos pueda informar las acciones implementadas destinadas a la solución de los hechos alertados en el presente caso.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: 04 folios)

1. Copia Ficha de Atención A-048-2023-LIP-P. (01 folio)
2. Anexo fotográfico 1,2



Vladimir I. GONZALES PACHECO
Responsable Regional Lima Provincias
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y INTEGRIDAD CIUDADANA

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		FICHA DE ATENCIÓN		FICHA N° <u>A-048-2022-410-P</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 () CUNARAS () FONCODES () JUNTOS () PAIS () PENSIÓN 65 (X) QALI WARMA ()		2. FECHA de REGISTRO: <u>23/04/23</u>	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)					
3. Apellidos Nombres:		<u>GOMEZ HUERTA MIRIAM</u>		4. Documento-DNI: <u>15759414</u>	
5. Sexo (Género):		Masculino () Femenino (X)		6. Fecha-Nacimiento: <u>22/06/1965</u>	
7. Es Usuario(a)?:		SI () Fecha Afiliación (/ /) NO (X)		8. Tiempo Residencia: () MESES	
9. Correo Electrónico:				10. Telef. Personal: <u>- 979225554</u>	
11. Institución/Cargo:				12. Telef. Institucional:	
13. Departamento:		<u>LIMA</u>		14. Provincia: <u>OYON</u>	
15. Distrito:		<u>OYON</u>		16. CGPP/Dirección: <u>MALLAY</u>	
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:				17. FECHA OCURRENCIA: <u>22/06/23</u>	
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:					
18. Departamento:		<u>LIMA</u>		19. Provincia: <u>OYON</u>	
20. Distrito:		<u>OYON</u>		21. CGPP/Dirección: <u>PLAZA DE ARMAS 104-B</u>	
B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: El Informante debe precisar bien lo siguiente:					
22. LOS HECHOS OCURRIDOS, CUANTOS Y QUIÉNES SON LOS AFECTADOS (cuando sea más de 3 agregar título con Apellidos, Nombres, DNI, Edad y Observaciones), QUIÉNES SON LOS PRESUNTOS o POSIBLES RESPONSABLES QUE MOTIVAN EL CASO, QUÉ PIDEN LAS PERSONAS AFECTADAS PARA RESOLVER EL CASO. PRECISAR CLARAMENTE SI EL CASO YA FUE AVISADO PREVIAMENTE AL OPERADOR DEL PROGRAMA, QUÉ HIZO EL PROGRAMA HASTA AHORA PARA RESOLVER					
<p><u>SIENDO EL DIA 22 de JUNIO A HORAS 09:40 SE IDENTIFICO A USUARIO LIBERATA GOMEZ JULCA IDENTIFICADA CON DNI 80193378 QUE ACUDIO AL BANCO DEL DISTRITO DE OYON USUARIO ESTUVO ACOMPAÑADA POR VECINA QUE VIVE EN EL CGPP MALLAY, EN EL BANCO LE IMPIDEN EL COBRO POR NO IDENTIFICACION DE HUELLAS DACTILARES NO TIENE LUCIDEZ, A PESAR DE REALIZAR GESTIONES CON ALCALDE DEL CENTRO POPULADO DE MALLAY BUEN SE ENCONTRABA EN EL BANCO Y CONSULTANDO AL PERSONAL DE PENSIÓN 65 NO SE LOGRO EL COBRO EFECTIVO. LA SRA. MIRIAM GOMEZ HUERTA ACUDE AL BANCO ES SOBRINA DE USUARIO BUEN BRINDA INFORMACION, SE SUGIERE COBRO POR TERCEROS</u></p>					
23. TIPO de ATENCIÓN:		Consulta () Supervenida () Pedido () Reclamo (X) Queja () Denuncia ()		24. TOTAL FOLIOS:	
25. Datos. ADJUNTOS:		Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacimiento () Copia DNI (X) 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: <u>Roberto L. Villanueva Ortiz</u> DNI: <u>15210527</u> CARGO: <u>Presidente</u>			 NOMBRES APELLIDOS: <u>Miriam Gomez Huerta</u> DNI: <u>15759414</u> CARGO: <u>Sobrino de</u> <u>JUVENIL</u>		

ANEXO FOTOGRAFICO



Foto 01: A pesar de no encontrarse con adecuada orientación, usuaria muestra preocupación y angustia al no lograr el cobro respectivo del periodo correspondiente mayo-junio 2023.



Foto 02: Veedor del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana del distrito de Oyón aplicando ficha de atención a familiar de usuaria quienes desconocen los procedimientos para los tramites de autorización por terceros.