

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

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 30 de abril de 2021

OFICIO N° 054-2021-CTVC/LIMA PROVINCIAS

Señor

JOSÉ ADALBERTO LATORRE GÁLVEZ

Jefe de la Unidad Territorial Lima

Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65

Presente. -

Asunto : Se ALERTA tres (03) 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 los siguientes CASOS¹:

) CASO N° 117-2021-CTVC/LIP

) CASO N° 118-2021-CTVC/LIP

) CASO N° 119-2021-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 los resultados 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 (15 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	CASO	N°119-2021-CTVC-LIP
Telf. Nacional: (#)942160416		
PROGRAMA SOCIAL:	PENSIÓN 65	1. FECHA DE REGISTRO: 09/04//2021
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:		
2. APELLIDOS NOMBRES:	LUIS HERNESTO RUIZ PALOMINO	3. NÚMERO-DNI: 46328376
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – SEDE REGIONAL LIMA PROVINCIAS	5. CARGO: RESPONSABLE DE CAMPO
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:		6. FECHA DE OCURRENCIA: 09/04/2021
7. DEPARTAMENTO:	LIMA	8. PROVINCIA: BARRANCA
9. DISTRITO:	PATIVILCA	10. CCPP/DIRECCIÓN: ESP. CALLE MOQUEGUA MA. 23 LT. 08
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	TRANSFERENCIA Y ENTREGA DE SUBVENCIONES ECONÓMICAS	12. ¿DONDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? LLAMADA TELEFÓNICA A FAMILIAR DE LA USUARIA
13. CANTIDAD DE AFECTADOS	1 USUARIO	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS 1
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):		

Se realizó la entrevista telefónica a la Sra. **Celia Morales Sales** con DNI,15676136 hija del usuario Sr. **Morales Melgarejo Clemente** con 90 años de edad DNI 48817075 domiciliado en el distrito de Pativilca aplicándose la Ficha de Atención N°A-003-2021-LIP-P evidenciándose el siguiente punto crítico:

1. USUARIO/O DESCONOCE EL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA AUTORIZACIÓN DE COBRO DE LA PENSIÓN

A través de una entrevista telefónica, la hija del usuario quien acompaña siempre a su padre a los cobros al Banco de la Nación, aseguro que NO recibieron orientación, durante el pago realizado en el Banco de la Nación, ni por visita domiciliaria, ni por teléfono, sobre el trámite de “Autorización de Cobro por Terceros” por parte de los responsables de Pensión 65 o la municipalidad del distrito.

Durante el proceso de pago en el Banco de la Nación, el usuario continuamente tiene dificultad para cobrar debido a que tiene la huella borrosa que le impide identificarse con facilidad, muchas veces esta dificultad impacienta al personal del Banco y les pide a los familiares que realicen la limpieza correspondiente para descubrir la huella mientras espera el siguiente turno.

Lo anterior estaría contraviniendo el numeral 7.1, RD N° 2023-2020 MIDIS /P65-DE donde estipula, *El programa Pensión 65 mediante las Unidades Territoriales identifican a los potenciales usuarios solicitantes del mecanismo de cobro autorizado y programa visitas (domiciliaria y en puntos de pago) con la finalidad de poner en conocimiento los alcances de dicho mecanismo, así como, los pasos a seguir para la designación de la tercera que efectuó el cobro y entrega de la subvención económica.*

Además, RECORDAR según las autoridades del Ministerio de Salud, la Población adulta mayor es la más expuesta a contraer el Coronavirus (COVID-19), debido a su limitada capacidad inmunológica, alta vulnerabilidad física y alta incidencia de enfermedades crónicas como diabetes, hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares, enfermedades pulmonares obstructivas crónicas y neoplásicas, así la discapacidad severa, condiciones que generan un mayor riesgo de infección por COVID-19, o en caso de presentar la infección por COVID-19, padecer complicaciones y que inclusive, puede causar muerte, conforme lo establece el Documento Técnico "Atención y manejo Clínico de Casos de COVID-19, aprobado por RD N° 084-2020-MINSA, de fecha 7 de marzo de 2020.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el marco de los lineamientos técnicos del Programa, se solicita verificar el caso e implementar las medidas correctivas a fin de garantizar una adecuada prestación del servicio, por lo que en ese sentido se recomienda:

- ❖ Orientar a los usuarios y/o familiares para acceder a los canales de comunicación y consultas del Programa Pensión 65; especialmente el acceso al cronograma de pagos.
- ❖ Incidir en la orientación e implementación de la RD-223-2020-MIDIS/P65-DE “Directiva de Autorización de cobro por terceros de la Subvención Económica otorgada por el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65”, y en atención al documento técnico " atención y manejo Clínico de casos de COVID-19 aprobada por RD N° 084- 2020-MINSA, de fecha 7 de marzo.

- ❖ Implementar medidas para contribuir a proteger la vida y la salud de las personas usuarias del Pensión 65 durante el cobro de la subvención económica.

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

1. Ficha de Atención N°A-003-2021-LIP-P(1 folio).
2. Anexo fotográfico 1,2,3



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

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:	CONTIGO () CUNA MÁS () FONCODES () JUNTOS () PAIS () PENSIÓN 65 (X) QALI WARMA ()	2.FECHA de REGISTRO:	09/04/2021
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)			
3. Apellidos Nombres:	Morales Sales Celia Claudia	4. Documento-DNI:	15676136
5. Sexo (Género):	Masculino () Femenino (X)	6. Fecha-Nacimiento:	07/07/1963
7. Es Usuario(a)?:	SI () Fecha Afiliación <u>///</u> NO (X)	8. Tiempo Residencia:	() MESES
9. Correo Electrónico:	-----	10. Telef. Personal:	996027513
11. Institución/Cargo:	-----	12. Telf. Institucional:	-----
13. Departamento:	Lima	14. Provincia:	Barranca
15. Distrito:	Pativilca	16. CCPP/Dirección:	Esp. Calle Moquegua Mz. 23,Lt 08
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:			17.FECHA OCURRENCIA:
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:			
18. Departamento:	Lima	19. Provincia:	Barranca
20. Distrito:	Pativilca	21. CCPP/Dirección:	Esp. Calle Moquegua Mz. 23,Lt 08
B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: <i>El Informante debe precisar bien lo siguiente:</i>			
<p>22. 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?</p> <p>La señora Celia Morales Sales con DNI 15676136, hija de la Sr Clemente Morales Mlegarejo, usuario de Pensión 65 con DNI 48817075 y edad 90 años, a través de una entrevista telefónica, la hija del usuario quien acompaña siempre a su padre a los cobros al Banco de la Nación, aseguro que NO recibieron orientación, durante el pago en el Banco de la Nación, ni por visita domiciliaria, ni por teléfono, sobre el trámite de "Autorización de Cobro por Terceros" por parte de los responsables de Pensión 65 o la municipalidad del distrito.</p> <p>Durante el proceso de pago en el Banco de la Nación, el usuario continuamente tiene dificultad para cobrar debido a que tiene la huella borrosa que le impide identificarse con facilidad, muchas veces esta dificultad impacienta al personal del Banco y les pide a los familiares que realicen la limpieza correspondiente para descubrir la huella mientras espera el siguiente turno.</p>			
23.TIPO d ATENCIÓN:	Consulta () Sugerencia () Pedido (X) Reclamo () Queja () Denuncia ()	24.TOTAL FOLIOS:	
25.Dctos. ADJUNTOS:	Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacimiento () 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) Ó INFORMANTE/SOLICITANTE PRINCIPAL	
Nombres y Apellidos: Luis Hernesto Ruiz Palomino DNI: 46328376 Cargo: Responsable de Campo de la CTVC LIP		Nombres y Apellidos: Celia Morales Sales DNI: 15676137 Cargo: Hija del usuario	

Imagen 01. Usuario de pensión 65



Imagen 02. Padrón de usuarios primer bimestre 2021.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	DNI	PRIMER_APELLIDO	SEGUNDO_APELLIDO	NOMBRES	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	TIPO_USUARIO
5196	48817075	MORALES	MELGAREJO	CLEMENTE	LIMA	BARRANCA	PATIVILCA	REGULAR

Imagen 03. Informante, hija del usuario

Datos del Ciudadano		Foto del Ciudadano
Código Único de Identificación:	15676136 - 8	
Primer Apellido:	MORALES	(+) Aumentar
Segundo Apellido:	SALES	Firma del Ciudadano
Prenombres:	CELIA CLAUDIA	
Sexo:	FEMENINO	(+) Aumentar
Nacimiento		Impresión Dactilar Izquierda
Fecha:	07/07/1963	
Departamento:	ANCA SH	Impresión Dactilar Derecha
Provincia:	CARLOS FERMIN	
	FITZCARRALD	
Distrito:	YAUYA	
Grado de Instrucción:	PRIMARIA-5TO GRADO	
Estado Civil:	CASADO	
Estatura:	1.55 MT.	
Fecha de Inscripción:	11/03/1987	
Nombre del Padre:	CLEMENTE	
Nombre de la Madre:	LUCIA	
Fecha de Emisión:	24/07/2018	
Restricción:	NINGUNA	
Domicilio		
Departamento:	LIMA	
Provincia:	BARRANCA	
Distrito:	PATIVILCA	
Dirección:	CALLE PROGRESO S/N	
	BUENOS AIRES	