

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL SAN MARTÍN

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Morales, 27 de agosto de 2021

OFICIO N°067-2021-CTVC/SAN MARTÍN

Señor:

Llim Tello Flores

Jefe de Unidad Territorial San Martín

Programa Nacional de Asistencia Solidaria, Pensión 65

Presente. -

Asunto: Se ALERTA 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 (en adelante, el Comité). 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 Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar los siguientes CASOS¹:

- CASO N°132-2021-CTVC/SAN
- CASO N°133-2021-CTVC/SAN

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de estos casos y, concluidos sus procedimientos, le solicito sirva comunicar los resultados de los mismos.

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

Atentamente,



.....
Jeanette Flores Ruiz
Responsable Regional

¹ 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 se sustenta esta decisión, citando normas o documentos que así lo demuestren.
- 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 por cada uno de ellos, de acuerdo a los numerales 2 o 3, según corresponda. De lo contrario, si quedara al menos uno de ellos sin solución, entonces se considera como **CASO PARCIALMENTE RESUELTO**.
- 5) 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. SAN MARTÍN:
942158973 - 920033057
Telf. LIMA: 945095602

CASO

N° 133-2021-CTVC/SAN

PROGRAMA SOCIAL:	PENSION 65	1. Fecha de REGISTRO:	16/08/2021
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:			
2. Apellidos Nombres:	LÓPEZ DEL CASTILLO EDUARDO	3. Número-DNI:	00921473
4. Organización/Institución	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – SAN ROQUE DE CUMBAZA	5. Cargo:	PRESIDENTE
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:		6. Fecha de OCURRENCIA:	16/08/2021
7. Departamento:	SAN MARTÍN	8. Provincia:	LAMAS
9. Distrito:	SAN ROQUE DE CUMBAZA	10. CCPP/Dirección:	SAN ROQUE
11. Proceso objeto de vigilancia/ veeduría:	SERVICIO DE PAGADURÍA	12. ¿Dónde se aplicó la ficha de veeduría/atención?	USUARIO - 00921046
13. Cantidad de Afectados:	1	14. Cantidad de Puntos Críticos:	2
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):			

El día 16/08/2021, el presidente del comité local del distrito de San Roque de Cumbaza, atendió el caso de la señora Clotilde Amasifuén de López, registrando la Ficha de atención A-051-2021-P, en el cual se identificaron los siguientes puntos críticos:

1. DEMORA EN ATENCION A SOLICITUD DE AUTORIZACION DE COBRO POR TERCEROS

La señora Clotilde Amasifuén de López, de 83 años de edad, identificada con DNI N° 00921046, es usuaria del Programa Pensión 65, en el distrito de San Roque de Cumbaza, cuya modalidad de cobro es a través de Agencia Bancaria.

La usuaria manifiesta, que debido a su avanzada edad y por enfermedad que le aqueja, realizó los trámites con fecha 24 de marzo, para otorgar la autorización de cobro a favor de su hija, sin embargo este no fue atendido hasta la actualidad.

Según señala la señora Clotilde, realizó los trámites, junto a otras personas de su localidad, quienes, si recibieron su autorización de cobro, mientras que, a ella, no se le brindó ningún tipo de información sobre su trámite. Asimismo, manifiesta que debido a la no atención de su trámite y por la necesidad económica que presenta, deberá acudir pese a las dificultades hasta la agencia bancaria en el distrito de Morales, lo cual, le toma más de 1 hora de viaje, entre ida y vuelta, más el tiempo de espera en la cola, lo cual afecta a su delicado estado de salud.

La señora Clotilde Amasifuén de López, solicita que la atención de su autorización de cobro por terceros, sea inmediata y que se haga la comunicación oportuna, en caso de alguna observación.

2. APLICATIVO YACHAQ PENSION 65 BRINDA INFORMACION INCONSISTENTE CON RESPECTO A LA ENTREGA DE LA SUBVENCION ECONOMICA.

Con el fin de atender la consulta realizada por el miembro del comité de San Roque de Cumbaza y a la usuaria Clotilde Amasifuén de López, en las fechas 16 y 17 de agosto del presente, el equipo técnico del comité realizó la consulta en el aplicativo móvil YACHAQ PENSION 65 y la página web de consultas https://movil.pension65.gob.pe/movil/webservices/consulta_persona.php encontrándose, que

este presentaba inconsistencia, indicando montos de la pensión erróneos, periodos errados y fechas de cobros inexactos. (Ver anexo 02 y 03)

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Se solicita informar a la usuaria sobre el estado de su trámite para la autorización del cobro de la pensión.
- El Programa Pensión 65, actualice la información en los sistemas informáticos, para que este sea un medio de consulta confiable a los ciudadanos y ciudadanas en el marco de la transparencia en la información, al que deben acceder los ciudadanos, usuarios del programa y público en general.
- Se solicita se pueda verificar el caso alertado, asimismo se nos pueda comunicar las acciones adoptadas para su solución/corrección.

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

1. Ficha de atención: A-051-2021-SAN-P. (01 folio)
2. Consulta Usuario – PENSION 65. Fecha de consulta: 16/08/2021
3. Consulta Usuario – PENSION 65. Fecha de consulta: 17/08/2021.(01 folio)
4. Consulta en aplicativo YACHAQ PENSION 65. Fecha de consulta: 17/08/2021.(01 folio)



.....
Iris Gandy Vasquez Huaman
Responsable de Campo
Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana
Sede San Martin

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		FICHA DE ATENCIÓN		FICHA N° <u>A-051-2021-SAN-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 pon X:		JUNTOS () PENSIÓN 65 (X) QALI WARMA () CUNA MÁS () FONCODES () CONTIGO ()		2.FECHA de REGISTRO: <u>16/08//2021</u>	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: <i>De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)</i>					
3. Apellidos Nombres:		Clotilde Amasifuén de López		4. Documento-DNI: 00921046	
5. Sexo (Género):		Masculino () Femenino (X)		6. Fecha-Nacimiento: 11/10/1937	
7. Es Usuario(a)?:		SI (x) Fecha Afiliación: NO ()		8. Tiempo Residencia: Permanente	
9. Correo Electrónico:		-----		10. Teléf. Personal:	
11. Institución/Cargo:		-----		12. Telf. Institucional:	
13. Departamento:		San Martin		14. Provincia: Lamas	
15. Distrito:		San Roque de Cumbaza		16. CCPP/Dirección: San Roque de Cumbaza	
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:				17.FECHA OCURRENCIA: <u>16/08//2021</u>	
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:					
18. Departamento:		San Martin		19. Provincia: Lamas	
20. Distrito:		San Roque de Cumbaza		21. CCPP/Dirección: San Roque de Cumbaza	
B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: <i>El Informante debe precisar bien lo siguiente:</i>					
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? La señora Clotilde Amasifuén de López, de 83 años de edad, manifiesta que es usuaria del programa Pensión 65, y que, por motivos de enfermedad y por su avanzada edad, realizó los trámites ante el programa para solicitar la autorización de cobro a favor de su hija, sin embargo, este no fue atendido de manera oportuna. Según señala la señora Clotilde, realizó los trámites, junto a otras personas de su localidad, a quienes, si los atendieron, mientras que, a ella, no se le brindó ningún tipo de información sobre su trámite. Actualmente, ya inició el operativo de pago de la pensión 65, y debido a la no atención de su trámite y por la necesidad económica que presenta, deberá acudir pese a las dificultades hasta la agencia bancaria en el distrito de Morales, lo cual, le toma mas de 1 hora de viaje, entre ida y vuelta, mas el tiempo de espera en la cola, lo cual afecta a su salud. Además, se observó que la pagina de consultas del programa pensión 65, a través de aplicativo Yachap PENSION 65, presenta ciertas inconsistencias, lo cual confunde a los usuarios quienes, buscan una información concisa.					
Adjunta: Captura de pantalla – Resultado de consulta aplicativo móvil YACHAP PENSION 65 y página web.					
23.TIPO DE ATENCIÓN:		Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo (X) Queja () Denuncia ()		24.TOTAL FOLIOS: 02	
25. Dctos. ADJUNTOS:		Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacmto () Copia DNI (X) 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) Ó INFORMANTE/SOLICITANTE PRINCIPAL		
----- NOMBRES APELLIDOS: EDUARDO LÓPEZ DEL CASTILLO DNI: 00921473 CARGO: PRESIDENTE DEL CL SAN ROQUE DE CUMBAZA			----- NOMBRES APELLIDOS: IRIS GANDY VASQUEZ HUAMAN DNI: 74401616 CARGO: RESPONSABLE REGIONAL (E)		

ANEXO 02: Consulta Usuario – PENSION 65. Fecha de consulta: 16/08/2021

movil.pension65.gob.pe/movil/webservices/consulta_persona.php

Consultas en Line... Software de asisten... Bono Familiar Unive... Relación de Ubigeos https://portaladmin... Tecnología - Recojo... Servicios Educativo... Otros marcadores

PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social pensión65

Hola: Clotilde

Tiene un depósito en tu cuenta de:

S/. 500

Período: Agosto-Septiembre 2021

Puedes cobrar en cualquier agencia del Banco de la Nación

Puedes cobrar a partir de: 03/05/2021

Fuente: https://movil.pension65.gob.pe/movil/webservices/consulta_persona.php

ANEXO 03: Consulta Usuario –PENSION 65. Fecha de consulta: 17/08/2021

movil.pension65.gob.pe/movil/webservices/consulta_persona.php

Consultas en Line... Software de asisten... Bono Familiar Unive... Relación de Ubigeos https://portaladmin... Tecnología - Recojo... Servicios Educativo...

PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social pensión65

Hola: Clotilde

Tiene un depósito en tu cuenta de:

S/. 500

Período: Agosto-Septiembre 2021

Puedes cobrar en

Fuente: https://movil.pension65.gob.pe/movil/webservices/consulta_persona.php

ANEXO 04: Consulta en aplicativo YACHAQ PENSION 65. Fecha de consulta: 17/08/2021



Fuente: <https://play.google.com/store/apps/details?id=pe.gob.midis.pension65>