

**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, 10 de junio de 2021

OFICIO N° 076-2021-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 once (11) 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 los presentes CASOS¹:

) CASO N° 131-2021-CTVC/LIP	) CASO N° 137-2021-CTVC/LIP
) CASO N° 132-2021-CTVC/LIP	) CASO N° 138-2021-CTVC/LIP
) CASO N° 133-2021-CTVC/LIP	) CASO N° 139-2021-CTVC/LIP
) CASO N° 134-2021-CTVC/LIP	) CASO N° 140-2021-CTVC/LIP
) CASO N° 135-2021-CTVC/LIP	) CASO N° 141-2021-CTVC/LIP
) CASO N° 136-2021-CTVC/LIP	

Finalmente me permito sugerir que se realice la verificación del 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 (47 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° 139-2021-CTVC/LIP	
PROGRAMA SOCIAL:		PENSIÓN 65		1. FECHA DE REGISTRO: 03/06/2021	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		GONZALES PACHECO VLADIMIR		3. NÚMERO-DNI: 41985577	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – SEDE REGIONAL LIMA PROVINCIAS		5. CARGO: RESPONSABLE REGIONAL	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:				6. FECHA DE OCURRENCIA: 03/06/2020	
7. DEPARTAMENTO:		LIMA		8. PROVINCIA: HUAROCHIRÍ	
9. DISTRITO:		SAN ANTONIO		10. CCPP/DIRECCIÓN: AV. SAN ANTONIO SECTOR NORTE PARTE ALTA ANEXO 8	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		SERVICIO DE PAGADURÍA		12. ¿DONDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? 28230825 – USUARIO	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS		1		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS 1	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):					

En el marco de las acciones de vigilancia a los procesos del Programa Nacional de asistencia solidaria Pensión 65, se realiza la comunicación telefónica con la Sra. Rosa Cabrera Mendoza, hija de la usuaria Sra. Saturnina Mendoza de Cabrera, identificándose el siguiente punto crítico:

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

Durante la llamada telefónica por parte del equipo técnico regional a usuaria Saturnina Mendoza de Cabrera identificada con DNI 28230825, quien por tener problemas auditivos y cognitivos propios de la edad, se realiza la entrevista telefónica con hija de la usuaria la Sra. Rosa Cabrera Mendoza identificada con DNI 41000488, quien manifiesta que se hace cargo de la usuaria en el momento del cobro, refiere que usuaria tiene problemas físicos que impiden su movilidad por lo que tienen que trasladarse con silla de ruedas a la agencia bancaria, asimismo menciona que en anteriores cobro de pensión de usuaria tuvieron dificultad para realizar el cobro, debido al no reconocimiento de sus huellas dactilares por parte de la usuaria demorando en atención, además refiere que tiene a su padre como usuario de Pensión 65 Sr. Fortunato Cabrera Aguado, identificado con DNI 28230010 quien tiene problemas al caminar en menor gravedad, además de tener problemas de orientación producto de la edad.

Finalmente refiere que desconoce los trámites correspondientes respecto a la autorización de cobro por tercero, expresaron 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".

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.

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-017-2021-LIP-P. (01 folio)
2. Anexo fotográfico 1



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

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		FICHA DE ATENCION		CODIGO: A-017-2021-LIP-P	
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 SOCIAL: JUNTOS () QALI WARMA () PENSION 65 (X) CUNA MAS () FONCODES () CONTIGO () PAIS ()				2. FECHA DE REGISTRO: 03/06/2021	
I. DATOS DEL INFORMANTE/ SOLICITANTE; De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)					
3. Apellidos y Nombres: CABRERA MENDOZA ROSA			4. Documento - DNI: 41000488		
5. Sexo (Género): Masculino () Femenino (X)			6. Fecha-Nacimiento: 11/09/1981		
7. Es Usuario(a)?: SI () Fecha Afiliación ____/____/____ NO (X)			8. Tiempo Residencia:		
9. Correo Electrónico: _____			10. Teléf. Personal: _____		
11. Institución/Cargo: _____			12. Teléf. Institucional: _____		
13. Departamento: LIMA			14. Provincia: HUAROCHIRÍ		
15. Distrito: SAN ANTONIO			16. CCPP/Dirección: AV. SAN ANTONIO SECTOR NORTE PARTE ALTA ANEXO 8		
II. DESCRIPCION AL DETALLE DEL CASO:				17. FECHA OCURRENCIA: 03/06/2020	
A) LUGAR DONDE OCURRIO EL CASO:					
18. Departamento: LIMA			19. Provincia: HUAROCHIRÍ		
20. Distrito: SAN ANTONIO			21. CCPP/Dirección: AV. SAN ANTONIO SECTOR NORTE PARTE ALTA ANEXO 8		
B) DESCRIPCION DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: El Informante debe precisar bien lo siguiente:					
22. LOS HECHOS OCURRIDOS CUANTOS Y QUIENES SON LOS AFECTADOS (cuando son mas de 3 adjuntar listado con: Apellidos y Nombres, DNI, Edad y Observaciones) QUIENES 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?					
Con fecha 03 de junio del 2021, se realiza la entrevista telefónica a la usuaria, quien brinda la información es la Sra. Rosa Cabrera Mendoza identificada con DNI 41000488, quien es hija de la usuaria Sra. Saturnina Mendoza de Cabrera, identificada con DNI 28230825; manifiesta que la usuaria tiene problemas auditivos, problemas en movilidad y tuvo un episodio de derrame cerebral con la mitad de su cuerpo paralizado se trasladan con dificultad con silla de ruedas a la agencia bancaria, además en anteriores fechas de retiro de pago tuvieron dificultades por la huella dactilar de usuaria que no reconoce al lector del BN; por la situación complicada producto de la disminución de actividades por la edad y accidente cerebro vascular la hija de usuaria estaba realizando trámite para carta poder por tiempo no pudo seguir gestionando dicho trámite, desconocía los procedimientos para realizar la autorización del cobro por terceros que contribuirá a mejorar la atención a la usuaria. Asimismo, refiere que tiene a su papa usuario de Pensión 65 Sr. Fortunato Cabrera Aguado, identificado con DNI 28230010, que también requiere autorización de cobro por pérdida de audición y tiene episodios de olvido de memoria.					
23. TIPO DE ATENCION: Consulta () Sugerencia () Pedido (X) Reclamo () Queja () Denuncia ()				24. TOTAL FOLIOS	
25. Dctos ADJUNTOS: Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacmto () Copia DNI () DJ () Otros ()					
26. OBSERVACIONES:					
NOMBRE, DNI, FIRMA Y SELLO DEL VEEDOR (MIEMBRO DEL COMITÉ LOCAL)			NOMBRE, DNI, FIRMA Y/O HUELLA DIGITAL DEL USUARIO (A) Ó INFORMANTE/ SOLICITANTE PRINCIPAL		
 Vladimir I. GONZALES PACHECO Responsable Regional Lima Provincias COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			---NO PUEDE FIRMAR---		
NOMBRES y APELLIDOS: Vladimir Illanovich Gonzales Pacheco			NOMBRES y APELLIDOS: Rosa Cabrera Mendoza		
DNI: 41985577		CARGO: Responsable Regional	DNI: 41000488		CARGO: hija de usuaria

ANEXO FOTOGRAFICO

Anexo 01 Captura de pantalla Padrón abril – 2021 de usuarios Saturnina Mendoza de Cabrera y Fortunato Cabrera Aguado

Padron-Abr-2021.zip (copia de evaluación)

Archivo Órdenes Herramientas Favoritos Opciones Ayuda

Añadir Extraer en Comprobar Ver Eliminar Buscar Asistente Información Buscar virus Comentario auto extraíble

Padron-Abr-2021.zip - archivo ZIP, tamaño descomprimido 119,256,433 bytes

Padron-Abr-2021: Bloc de notas

23656731	MARTINEZ	SEDANO	VALERIA	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
16145155	MATEO	BOJORQUEZ	EMILIO ROSSEL	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
06555260	MAYURI	LUYO	GLORIA MIRA	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
27042470	MEGO	CHAVARRY	SILVIO NAPOLEON	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
27052676	MEJIA	BRIONES	DIMAS	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
48883411	MELO	GAMARRA	JUSTA	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
09287674	MENA	HUAMANZ	BENEDICTO	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
16144854	MENDEZ	CARRILLO	ANDRES ABELINO	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
23230825	MENDOZA	DE CABRERA	SATURNINA	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
08412833	MENDOZA	HUAMANCOS	GREGORIO	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
23676045	MENDOZA	PEREZ	PAULINA	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
06548245	MENEZES	CISNEROS DE PANDO	FLAVIA ROSA	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
48531666	MENOR	PEREZ	GERMAN	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
48344476	MEZA	HUAYNALAYA	CATALINA	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
48190576	MEZA	MACHA	APOSTOL	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
22866065	MEZA	VALIDZAN	JORGE	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
06562967	MONTES	BADAJOS	VICTOR	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
22446157	MORA	TACUCHE	FELIPE	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
05784003	MORALES	LLERENA	ABEL	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
20985588	MUÑOZ	PORRAS	EUSEBIO	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
23651905	NAVARRO	DE ARROYO	JULIA	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
15396862	NINASQUI	VDA DE CARRION	DARIA	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
16145032	NUÑEZ	ZAVALA	NATALIO CLEMENTE	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
22464455	OCALIO	PRIMO	MANUELA	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
29082550	OCHANTE	DE QUISPE	PAULINA	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
80282911	OLIVARES	ILQUIN	GREGORIA	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
06573883	ORIHUELA	GUTIERREZ	LUCILA	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO

Linea 380757, columna 1 90% Windows (CRLF) ANSI

Padron-Abr-2021.zip (copia de evaluación)

Archivo Órdenes Herramientas Favoritos Opciones Ayuda

Añadir Extraer en Comprobar Ver Eliminar Buscar Asistente Información Buscar virus Comentario auto extraíble

Padron-Abr-2021.zip - archivo ZIP, tamaño descomprimido 119,256,433 bytes

Padron-Abr-2021: Bloc de notas

06563672	BENDEZU	HINOSTROZA DE MONTES	ANGELICA	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
06569422	BENDEZU	RIVEROS	AURELIA	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
31347028	BLAS	COLLAVINO	ISABEL	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
16145039	BOHORQUEZ	MANGOYALLE	MARIA CLEOFE	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
16144978	BOJORQUEZ	DE OCARIS	UDOCIA	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
48874453	BOJORQUEZ	MENDEZ	EDUVINA	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
06853803	BUSTAMANTE	MOSCOSO	GREGORIO	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
08300613	CABALLERO	SOVERO VDA DE ALCOCER	ISAURA FELICITAS	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
04212130	CABELLO	JURADO	NULASCA	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
28230010	CABRERA	AGUADO	FORTUNATO	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
06574349	CAHUANA	OCHANTE DE CHATE	ANGELMA	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
31881002	CALERO	CUNZA	VICTOR ZENOVI	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
22986436	CALERO	DE BARREDO	CRISTINA	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
24703036	CALLO	SARA	SERAFINA	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
19968415	CAMAYO	CASAS	ALPIPO	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
09242309	CAMONES	URBE	FELONCIO	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
10358353	CAMPOS	LUTAN	PAULINA	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
19887657	CANAVAL	MORTIANO	JUAN	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
28812022	CAPCHA	FLORES	TERESA	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
04001531	CAQUI	PABLO	PAULINA	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
25409458	CARCASI	DE CONDORI	PAULA	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
23646481	CARHUACUSMA	QUISPE	LUIS	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
19827702	CARRILLO	SALOME	JUSTO	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
21130567	CASABONA	CASO	EDILBERTO	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
06133281	CASTRO	OSPINA	BENEDICTA	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
09785602	CATACORA	SALCEDO	LUCIO	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO
48574964	CAYRA	ADCO	FORTUNATO	LIMA	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO

Linea 380637, columna 1 90% Windows (CRLF) ANSI