

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LA LIBERTAD**

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

La Libertad, 29 de noviembre de 2021

OFICIO N° 170-2021-CTVC/LA LIBERTAD

Señora

MARILÚ PAULITA NORIEGA GUEVARA

Jefe de la Unidad Territorial del Programa Nacional de Asistencia Solidaria, Pensión 65
Presente.

Asunto : Se ALERTA UN (01) CASO

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 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 siguiente CASO¹:

- CASO N° 145-2021-CTVC/LIB

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de este caso y, concluido su procedimiento, le solicito sirva comunicar el resultado de la misma.

Agradeciendo la atención de la presente, quedo de Usted.

Atentamente,



.....
Adán Constante Briceño Rojas
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 demuestran.
- 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**.

El Comité publica en su página web todos los casos alertados al programa, así como las respuestas recibidas

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LA LIBERTAD

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

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

| | | | |
|--|---------------------------|--|------------------|
| La Libertad: 942161680 Teléfono Nacional: 942160416 | CASO | N° 145-2021-CTVC/LIB | |
| PROGRAMA SOCIAL: | PENSION 65 | 1. FECHA DE REGISTRO: | 28/12/2021 |
| I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR: | | | |
| 2. APELLIDOS NOMBRES: | AVILA MEDRANO ELSA AURORA | 3. NÚMERO-DNI: | 18202899 |
| 4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN | - | 5. CARGO: | - |
| II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO | | 6. FECHA DE OCURRENCIA: | 28/12/2021 |
| 7. DEPARTAMENTO: | LA LIBERTAD | 8. PROVINCIA: | TRUJILLO |
| 9. DISTRITO: | EL PORVENIR | 10. CCPP/DIRECCIÓN: | SECTOR LA UNIÓN |
| 11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA | SERVICIO DE PAGADURIA | 12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? | 18062968-USUARIO |
| 13. CANTIDAD DE AFECTADOS: | Programa Pensión | 14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: | 01 |
| III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES): | | | |

El 28/12/2021, mi persona recibió la comunicación telefónica (955 344 948), de la Sra. **ÁVILA MEDRANO ELSA AURORA-hija del usuario del programa pensión 65**, por ello se presenta el siguiente punto crítico:

- 1. NO SE REALIZA PAGO A DOMICILIO A USUARIO ENFERMO/CON DISCAPACIDAD.** La señora **Elsa Aurora Ávila Medrano**, sostiene que su padre **Ávila Gonzales Tomas** identificado con DNI **18062968** de **82 años de edad**, es usuario del programa Pensión 65 y por ello, fue programado pago a domicilio desde noviembre del año 2020.

Según la Sra. Ávila Medrano en el mes de setiembre (21.09.2021) su padre recibió en su domicilio la suma de 250 soles, correspondiente al pago de su pensión 65-perteneciente al periodo julio-agosto 2021 (véase Anexo N° 02). **Sin embargo, los montos económicos de los periodos setiembre-octubre 2021 y noviembre-diciembre 2021 y los 350 soles correspondiente al bono Yanapay-véase Anexo N° 04, no fueron entregados ni cobrados por el mencionado usuario.** Ante ello, el 28.12.2021 el usuario de Pensión 65 se apersonó a la agencia del Banco de la Nación y solo recibió la suma de 250 soles (correspondiente al periodo **noviembre-diciembre 2021**) y al solicitar los movimientos de su cuenta, en este se evidenció que el 18.10.2021 se ha retirado la **suma de 600 soles** (operación “REGU”)-véase anexo N° 03. Sin embargo, el mencionado usuario sostiene que ninguna persona se ha apersonado a su domicilio a realizar el pago de su pensión y del bono Yanapay.

En tal sentido, el 28.12.2021 ha formalizado su reclamo en el libro de reclamaciones virtual <https://fideicomisos.bn.com.pe/reclamoweb/frmPrincipal.aspx> -véase anexo N° 05

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LA LIBERTAD**

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

.IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- a) El programa Pensión 65 a través de sus operadores de campo deben fortalecer el acompañamiento de las usuarias en los diferentes canales de atención ofertados por el Banco de la Nación, asimismo, el Programa debe solicitar una investigación sobre la no entrega del incentivo económico y en todo caso se recomienda gestionar la devolución del incentivo no cobrado.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (06)

1. Copia de Ficha de Atención N° A-044-2021-LIB-P. (01 folio).
2. Copia de vaucher del pago de Pensión 65 en su domicilio-setiembre 2021. (01 folio)
3. Copia de vaucher de movimientos de cuenta del Sr. Tomas Ávila Gonzales. (01 folio).
4. Copia de la captura de pantalla de la web del bono YANAPAY PERÚ. (01 folio).
5. Copia de captura del reclamo virtual en el banco de la nación (01 folio)
6. Copia del DNI de señor Tomas Ávila Gonzales. (01 folio).



.....
Adán Constante Briceño Rojas
Responsable Regional

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LA LIBERTAD**

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

Anexo N° 01.- COPIA DE LA FICHA DE ATENCIÓN N° A-044-2021-LIB-P

| COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA | | FICHA DE ATENCIÓN | | N° A-044-2021-LIB-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 por X: JUNTOS () PENSIÓN 65 (X) QALIWARMA () CUNA MÁS () FONCODES () SISFOH () PAIS () CONTIGO () | | | 2. FECHA de REGISTRO: | | 28/12/2021 | |
| I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a) | | | | | | |
| 3. Apellidos Nombres: | | ÁVILA MEDRANO ELSA AURORA | | 4. Documento-DNI: 18202899 | | |
| 5. Sexo (Género): | | Masculino () Femenino (X) | | 6. Fecha-Nacimiento: --- | | |
| 7. Es Usuario(a)?: | | SI () Fecha Afiliación: / / NO (X) | | 8. Tiempo Residencia: (-) MESES | | |
| 9. Correo Electrónico: ----- | | 10. Telef. Personal: | | 955 344 948 | | |
| 11. Institución/Cargo: ----- | | 12. Telf. Institucional: ----- | | | | |
| 13. Departamento: | | LA LIBERTAD | | 14. Provincia: TRUJILLO | | |
| 15. Distrito: | | EL PORVENIR | | 16. CCPP/Dirección: SECTOR LA UNIÓN | | |
| II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO: | | | | | 17. FECHA OCURRENCIA: | 28/12/2021 |
| A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO: | | | | | | |
| 18. Departamento: | | LA LIBERTAD | | 19. Provincia: TRUJILLO | | |
| 20. Distrito: | | EL PORVENIR | | 21. CCPP/Dirección: EL PROVENIR CERCADO | | |
| B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: El Informante debe precisar bien lo siguiente: | | | | | | |
| 22. LOS HECHOS OCURRIDOS, CUÁNTOS Y QUÉNES SON LOS AFECTADOS (cuando son más de 3 adjuntar listado con: Apellidos Nombres, DNI, Edad y Observaciones). QUÉNES 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? | | | | | | |
| El 28.12.2021, La señora Elsa Aurora Ávila Medrano , sostiene que su padre el Sr. Ávila Gonzales Tomas con 82 años de edad , identificado con DNI 18062968 desde noviembre del 2020, recibe su pensión 65 en su domicilio y así lo hizo hasta el mes de setiembre-cobro del periodo julio-agosto 2021. Sin embargo, de los montos económicos de los periodos setiembre-octubre 2021 y noviembre-diciembre 2021 y los 350 soles correspondiente al bono Yanapay no fueron cobrados ni entregado en su domicilio | | | | | | |
| El 28.12.2021 solo ha cobrado 250 soles, pero al solicitar los movimientos de su cuenta, en este se evidenció que el 18.10.2021 se ha retirado la suma de 600 soles y el sostiene que, ninguna persona se ha apersonado a su domicilio a realizar el pago de su pensión y del bono Yanapay. | | | | | | |
| 23. TIPO de ATENCIÓN: | | Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo () Queja () Denuncia () | | | 24. TOTAL FOLIOS: | 0 |
| 25. Dctos. ADJUNTOS: | | Memorial () Informe () Oficio () Constancia (1) Certificado () Partida Nacmto () Copia DNI (1) DJ () Otros (4) | | | | |
| 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: ADÁN CONSTANTE BRICEÑO ROJAS DNI: 18172001 CARGO: RRTVC LL | | | _____ NOMBRES APELLIDOS: _____ DNI: _____ CARGO: _____ | | | |

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LA LIBERTAD**

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

Anexo N° 02.- Copia de vaucher del pago de Pensión 65 en su domicilio-setiembre 2021.

| | | | |
|--|---------------------------|--|--|
|  | Banco de la Nación | CONSTANCIA DE PAGO SERVICIO PAGO A DOMICILIO PENSIÓN 65 RBU JULIO AGOSTO 2021 | Fecha de impresión 03 DE SETIEMBRE 2021 |
| DEPARTAMENTO: LA LIBERTAD PROVINCIA: TRUJILLO DISTRITO: EL PORVENIR - UBIGEO: 130110 DIRECCIÓN: P.J. BALTAZAR VILLALONGA NRO. PUERTA 1143 PISO.01 | | | MONTO DISPONIBLE S/ 250.00 |
| DNI: 18062968 LATITUD: 8.12459600 LONGITUD: 79.01985481 APELLIDOS Y NOMBRES: AVILA GONZALES TOMAS | | | |

Pago a domicilio desde noviembre del 2020

| | |
|---|---|
| BANCO DE LA NACIÓN RUC 20100030595 | CONSTANCIA DE PAGO SERVICIO PAGO A DOMICILIO PENSIÓN 65 PAGO DEL MES DE NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2020 |
| CENTRO POBLADO: 1301020001 - EL PORVENIR / TRUJILLO DISTRITO: EL PORVENIR DIRECCIÓN: P.J. BALTAZAR VILLALONGA NRO. PUERTA 1147 PISO.01 - REF | |
| DNI: 18062968 APELLIDOS Y NOMBRES: AVILA GONZALES TOMAS | |

5

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LA LIBERTAD**

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

Anexo N° 03.- Copia de vaucher de movimientos de cuenta del Sr. Tomas Ávila Gonzales.

BANCO DE LA NACION

CONSULTA ULT. MOVIMIENTOS
0436714 28DIC2021 1923 1923

CTA: 04-749-394582 SALDO 0.02
AVILA GONZALES TOMAS

| OFIC | CAJ. | OPER | FECHA | IMPORTE |
|------|------|------|------------|---------|
| 0741 | 1013 | ROHU | 28/12/2021 | 250.00- |
| 1735 | 0000 | NANR | 10/12/2021 | 250.00 |
| 1735 | 0000 | INTE | 30/11/2021 | 0.00 |
| 1735 | 0000 | INTE | 31/10/2021 | 0.02 |
| 3131 | 0000 | REGU | 18/10/2021 | 600.00- |
| 1735 | 0000 | REGU | 15/10/2021 | 350.00 |
| 1735 | 0000 | NANR | 07/10/2021 | 250.00 |
| 1735 | 0000 | INTE | 30/09/2021 | 0.03 |
| 3134 | 0000 | REGU | 21/09/2021 | 250.00- |
| 1735 | 0000 | INTE | 31/08/2021 | 0.02 |
| 1735 | 0000 | NANR | 15/08/2021 | 250.00 |

FIN DE TRANSACCION

COMISION S/ xxxxxx0.00
IIF C/CTA S/ xxxxxx0.00
001300014

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LA LIBERTAD**

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

Anexo N° 04.- Copia de la captura de pantalla de la web del bono YANAPAY PERÚ.

The screenshot shows a web browser window with the URL consultas.yanapay.gob.pe/**/info. The page header features the **gob.pe** logo and the text **Consulta de Apoyo Económico Individual Yanapay**. A light blue notification bar at the top states: **Esta ventana se cerrará en 0:49**. The main content area displays **Resultados para el DNI: 18062968**. Below this, it says **Hola, TOMAS:** and **¡Te corresponde el apoyo económico Yanapay de S/ 350!**. A sub-message reads: **Recibirás el pago en tu domicilio, con tu DNI, a partir del 23/10/2021 al 13/12/2021.**

Importante

- No vayas al banco para buscar información.
- No compartas tu información personal.
- No aceptes ayuda de grupos en redes sociales.
- No acudas a tramitadores.
- No divulgues tus códigos o claves de retina.
- No consultes en otras páginas, este es el portal oficial.

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LA LIBERTAD**

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

Anexo N° 05.- Copia de captura del reclamo virtual en el banco de la nación



