

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL CAJAMARCA
“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Cajamarca, 16 de junio de 2021.

OFICIO N° 087-2021-CTVC/CAJAMARCA

Señor.

AGUSTÍN TAPIA BARBOZA

Jefe de la Unidad Territorial Cajamarca

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 (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 (los) siguiente (s) CASO(S)¹:

- CASO N° 147-2021-CTVC/CAJ

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.

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

Atentamente.



Liliana Maritza Hernández Villanueva
Responsable Regional

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

Jirón Los Sauces N° 558 – Urb. El Ingenio

Celular: 942155526

Correo Electrónico: mesadepartes.ctvcperu@gmail.com / cajamarca.rctvcperu@gmail.com

Página Web: www.ctvcperu.org.pe

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Telf. CAJAMARCA: 942155526 Telf. SEDE LIMA : 942160511		CASO		N° 147-2021-CTVC/CAJ	
PROGRAMA SOCIAL:		PENSIÓN 65		1. FECHA DE REGISTRO: 14/06/2021	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		HERNÁNDEZ VILLANUEVA LILIANA MARITZA		3. NÚMERO-DNI: 71888923	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – SEDE CAJAMARCA		5. CARGO: RESPONSABLE REGIONAL	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO				6. FECHA DE OCURRENCIA: 14/06/2021	
7. DEPARTAMENTO:		CAJAMARCA		8. PROVINCIA: CAJAMARCA	
9. DISTRITO:		CAJAMARCA		10. CCPP/DIRECCIÓN: JR. PISAGUA 552	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		SERVICIO DE PAGADURÍA		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VIGILANCIA/ ATENCIÓN? LLAMADA TELEFÓNICA	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		20		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 01	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):					

El día 14/06/2021 el Equipo Técnico Regional del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana registró la ficha de Atención A-114-2021-CAJ-P correspondiente a la llamada telefónica de un usuario del Programa Pensión 65, que prefirió mantenerse en el anonimato, evidenciándose el siguiente punto crítico:

- 1. POSIBLE MALTRATO A ADULTO MAYOR DE PARTE DEL PROMOTOR(A).** El usuario manifestó que el miércoles 09/06/2021 recibió una llamada telefónica de una promotora del programa Pensión 65, citándolo a acudir el día 14/06/2021 a las 8:00 am al Banco de la Nación ubicado en el Jr. Pisagua N° 552 para realizar el trámite de una tarjeta de ahorro del programa Pensión 65.
Cuando el usuario llegó a las instalaciones del banco encontró a 20 usuarios aproximadamente en la cola, para realizar el mismo trámite. Como la promotora no llegaba los usuarios ingresaron al banco para solicitar su tarjeta, pero en ventanilla solo les entregaron un Boucher de saldo y les orientaban a venir cuando se publique su padrón de abonados. Cabe indicar que el personal del banco desconocía que el programa social había citado a usuarios en sus instalaciones. Esta situación causo malestar a todos los usuarios pues se les indicó que se les entregará una tarjeta de ahorros y algunos madrugaron para hacer la cola en el banco, gastaron pasajes de ida vuelta y se encontraban sin desayuno. La promotora se apersonó al banco a las 9:00 am, no les dio motivos de la tardanza y los llevaron a otro local (cajero del Banco de la Nación) en estas instalaciones (con poco espacio) les indicaron que recibirían una capacitación de cómo usar el cajero. Lamentablemente los usuarios no entendieron dicha capacitación debido a que la mayoría no sabe leer ni escribir, no tiene memorizado su número de DNI y nunca habían usado un cajero. Terminada la capacitación, aproximadamente 3 horas después, les indicaron que el 21 de junio les iban a tomar una prueba para saber si pueden usar el cajero y les otorguen la tarjeta.
Esta situación afecta a los usuarios que acudieron, debido a que no les preguntaron si estaban en condiciones de usar una tarjeta de ahorros, como saber leer y escribir, sumado a su avanzada edad.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Programa Pensión 65 debe garantizar el cumplimiento del **Plan de Inclusión Financiera** cuyo objetivo es que los usuarios del programa, que se encuentren **alfabetizados**, puedan cobrar próximamente sus subvenciones económicas de forma más rápida, a través de operaciones bancarias implementadas en diversos puntos del país. que los promotores brinden una orientación acertada a los usuarios y citar solo a aquellos que están en condiciones o cuentan con apoyo para usar el cajero.
- Programa Pensión 65 debe realizar las indagaciones respectivas de los puntos críticos y se resuelvan en el debido plazo establecido según la Ruta de Emisión de Alertas del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana para garantizar un servicio de calidad a los usuarios/as del programa.

1.- Ficha de Atención A-114-2021-CAJ-P (01 folios).

The image shows a handwritten signature in blue ink on the left and a circular official stamp on the right. The stamp contains the text "COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA" around the perimeter, "SEDE REGIONAL CAJAMARCA" in the center, and the year "2010" at the bottom.

Liliana Maritza Hernández Villanueva
Responsable Regional

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		FICHA DE ATENCIÓN		FICHA N°	A-114-2021-CAJ-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:		JUNTOS() PENSION 65(X) QALI WARMA() CUNA MAS () FONCODES() PAIS () SISFOH () CONTIGO()		2.FECHA de REGISTRO: 14/06/2021	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)					
3. Apellidos Nombres:		LILIANA MARITZA HERNÁNDEZ VILLANUEVA		4. Documento-DNI:	
				71888923	
5. Sexo (Género):		Masculino () Femenino (X)		6. Fecha-Nacimiento:	
				22/09/1992	
7. Es Usuario(a)?:		SI () Fecha Afiliación		NO (X)	
9. Correo Electrónico:		cajamarca.rrectvcperu@gmail.com		10. Telef. Personal:	
				942155526	
11. Institución/Cargo:		CLTVC/RESPONSABLE REGIONAL		12. Telf. Institucional:	
				942155526	
13. Departamento:		Cajamarca		14. Provincia:	
				Cajamarca	
15. Distrito:		Cajamarca		16. CCPP/Dirección:	
				Jr. Pisagua N° 552	
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:				17.FECHA OCURRENCIA: 14/06/2021	
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:					
18. Departamento:		Cajamarca		19. Provincia:	
				Cajamarca	
20. Distrito:		Cajamarca		21. CCPP/Dirección:	
				Jr. Pisagua N° 552	
B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: El Informante debe precisar bien lo siguiente:					
LOS HECHOS OCURRIDOS. CUANTOS Y QUIENES SON LOS AFECTADOS (cuando son más de 3 adjuntar listado con: Apellidos, Nombres, DNI, Edad y Observaciones). QUIENES 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 día 14/06/2021 el Equipo Técnico Regional del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana recibió la llamada telefónica de un usuario del Programa Pensión 65, que prefirió mantenerse en el anonimato, evidenciándose los siguiente:					
El usuario manifestó que el miércoles 09/06/2021 recibió una llamada telefónica de una promotora del programa Pensión 65, citándolo a acudir el día 14/06/2021 a las 8:00 am al Banco de la Nación ubicado en el Jr. Pisagua N° 552 para realizar el trámite de una tarjeta de ahorro del programa Pensión 65.					
Cuando el usuario llegó a las instalaciones del banco encontró a 20 usuarios aproximadamente en la cola, para realizar el mismo trámite. Como la promotora no llegaba los usuarios ingresaron al banco para solicitar su tarjeta, pero en ventanilla solo les entregaron un Boucher de saldo y les orientaban a venir cuando se publique su padrón de abonados.					
Cabe indicar que el personal del banco desconocía que el programa social había citado a usuarios en sus instalaciones. Esta situación causo malestar a todos los usuarios pues se les indicó que se les entregará una tarjeta de ahorros y algunos madrugaron para hacer la cola en el banco, gastaron pasajes de ida vuelta y se encontraban sin desayuno.					
La promotora se apersonó al banco a las 9:00 am, no les dio motivos de la tardanza y los llevaron a otro local (cajero del Banco de la Nación) en estas instalaciones (con poco espacio) les indicaron que recibirían una capacitación de cómo usar el cajero. Lamentablemente los usuarios no entendieron dicha capacitación debido a que la mayoría no sabe leer ni escribir, no tiene memorizado su número de DNI y nunca habían usado un cajero. Terminada la capacitación, aproximadamente 3 horas después, les indicaron que el 21 de junio les iban a tomar una prueba para saber si pueden usar el cajero y les otorguen la tarjeta.					
23.TIPO DE ATENCIÓN:		Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo (X) Queja () Denuncia ()			
25.Dctos. ADJUNTOS:		Memorial () Informe () Oficio () Constancia () Certificado () Partida Nacmto () 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 APELLIDOS: Liliana Maritza Hernández Villanueva		 NOMBRES APELLIDOS: Liliana Maritza Hernández Villanueva			