

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA**  
**SEDE REGIONAL LIMA METROPOLITANA Y CALLAO**

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia”

Surquillo, 18 de agosto de 2021

**OFICIO N° 097-2021-CTVC/LIMA Y CALLAO**

Señor (a)  
**JOSÉ ADALBERTO LATORRE GÁLVEZ**  
Jefe (e) de la Unidad Territorial Lima  
Programa Nacional de 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)<sup>1</sup>:

- CASO N° 158-2021-CTVC/LIC

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

  
**STALIN J. PORTAL CABANILLAS**  
Responsable Regional Lima Metropolitana y Callao  
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

---

<sup>1</sup> 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 y Callao: 994432613<br>Telf. Nacional: 984056206 |  | <b>CASO</b>                                                                                   |  | N°158-2021-CTVC/LIC                                          |  |
| PROGRAMA SOCIAL:                                               |  | PENSION 65                                                                                    |  | 1. FECHA DE REGISTRO: 18/08/2021                             |  |
| I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:                           |  |                                                                                               |  |                                                              |  |
| 2. APELLIDOS NOMBRES:                                          |  | PORTAL CABANILLAS STALIN JOSEPH                                                               |  | 3. NÚMERO-DNI: 45206830                                      |  |
| 4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN                                    |  | COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – SEDE REGIONAL DE LIMA METROPOLITANA Y CALLAO |  | 5. CARGO: RESPONSABLE REGIONAL                               |  |
| II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:                                   |  |                                                                                               |  | 6. FECHA DE OCURRENCIA: 18/08/2021                           |  |
| 7. DEPARTAMENTO:                                               |  | LIMA                                                                                          |  | 8. PROVINCIA: LIMA                                           |  |
| 9. DISTRITO:                                                   |  | BREÑA                                                                                         |  | 10. CCPP/DIRECCIÓN: JR. CARHUAZ NRO. PUERTA 418 PISO.1       |  |
| 11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA                      |  | SERVICIO DE PAGADURÍA                                                                         |  | 12. ¿DONDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? 06695056 -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 realizó la comunicación con la Sra. Clara Mercedes Manrique Quiñonez, identificada con DNI 06695056, quien es usuaria del programa Pensión 65, identificando la siguiente situación crítica:

- 1. APLICATIVO YACHAQ BRINDA INFORMACIÓN INCONSISTENTE CON RESPECTO A LA ENTREGA DE LA SUBVENCIÓN ECONOMICA.** En comunicación con la usuaria del programa Pensión 65 Sra. Clara Mercedes Manrique Quiñonez, se realizó la consulta si había cobrado su pensión correspondiente al periodo de pago julio-agosto 2021, y manifestó que realizó el cobro de s/. 250.00 soles el día 17/08/2021. Sin embargo, al realizar el seguimiento en la plataforma del Programa Pensión 65, se verificó que este mostraba una posible información inconsistente que podría confundir a los usuarios, donde señalaba que el monto a cobrar era de S/ 500; así mismo indicaba que el periodo correspondiente era agosto-setiembre 2021 (**Ver anexo fotográfico 02**), totalmente distinto a lo señalado en la **Resolución Directoral N° D000222-2021-PENSION65-DE** constituida por 557,043 usuarios, correspondiente al periodo de pago julio-agosto 2021 y cuyo cronograma de pagos inició a partir del 16/08/2021. El Equipo Técnico Regional verificó la misma situación en otros usuarios (**Ver anexo fotográfico 03**)

## IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el marco de la realización de las acciones para el cumplimiento adecuado del proceso de Pagaduría en concordancia con los lineamientos técnicos del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, sugerimos lo siguiente:

- El Programa Pensión 65 debe modificar y actualizar la información que el aplicativo web de Pensión 65 presenta a los usuarios a fin de evitar confusiones.
- Realizar las indagaciones respectivas del punto crítico y se resuelva 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.

## V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: 04)

1. Copia Ficha de Atención N° 048-2021-LIC-P (01 folio)
2. Anexos fotográficos (03 folios)

  
STALIN J. PORTAL CABANILLAS  
Responsable Regional Lima Metropolitana y Callao  
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                       |                                                                                              |                                  |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|
| COMITÉ DE TRANSPARENCIA<br>Y VIGILANCIA CIUDADANA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | <b>FICHA DE ATENCION</b>                                                                                              |                                                                                              | FICHA N° <u>A-048-2021-LIC-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<br><b>-LA CANALIZACIÓN DEL CASO HACIA LOS PROGRAMAS SOCIALES ES GRATUITO Y NO REQUIERE FIRMA DE ABOGADO-</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                       |                                                                                              |                                  |                                    |
| 1. PROGRAMA SOCIAL: JUNTOS ( ) QALI WARMA ( ) PENSION 65 (X) CUNA MAS ( ) FONCODES ( ) CONTIGO ( ) PAIS ( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                                                                                                       |                                                                                              | 2. FECHA DE REGISTRO             | 18/08/2021                         |
| <b>I. DATOS DEL INFORMANTE/ SOLICITANTE; De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                       |                                                                                              |                                  |                                    |
| 3. Apellidos y Nombres:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | PORTAL CABANILLAS STALIN JOSEPH                                                                                       |                                                                                              | 4. Documento - DNI               | 45206830                           |
| 5. Sexo (Género):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | Masculino (X) Femenino ( )                                                                                            |                                                                                              | 6. Fecha-Nacimiento:             | 26/07/1988                         |
| 7. Es Usuario(a)?:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | SI ( ) Fecha Afiliación ____/____/____ NO (X )                                                                        |                                                                                              | 8. Tiempo Residencia:            | 33 AÑOS                            |
| 9. Correo Electrónico:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | limametro.rrctvcperu@gmail.com                                                                                        |                                                                                              | 10. Telef. Personal:             | -----                              |
| 11. Institucion/Cargo:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | -----                                                                                                                 |                                                                                              | 12. Telef. Institucional:        | 994432613                          |
| 13. Departamento:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | LIMA                                                                                                                  |                                                                                              | 14. Provincia:                   | LIMA                               |
| 15. Distrito:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | BREÑA                                                                                                                 |                                                                                              | 16. CCPP/Dirección:              | CALLE LAS PALOMAS 430-SURQUILLO    |
| <b>II. DESCRIPCION AL DETALLE DEL CASO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                                                                                                       |                                                                                              | 17. FECHA OCURRENCIA:            | 18/08/2021                         |
| <b>A) LUGAR DONDE OCURRIO EL CASO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                       |                                                                                              |                                  |                                    |
| 18. Departamento:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | LIMA                                                                                                                  |                                                                                              | 19. Provincia:                   | LIMA                               |
| 20. Distrito:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | BREÑA                                                                                                                 |                                                                                              | 21. CCPP/Dirección:              | JR. CARHUAZ NRO. PUERTA 418 PISO.1 |
| <b>B) DESCRIPCION DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: <i>El Informante debe precisar bien lo siguiente:</i></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                       |                                                                                              |                                  |                                    |
| 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?                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                                       |                                                                                              |                                  |                                    |
| En comunicación con la usuaria del programa Pensión 65 <b>Sra. Clara Mercedes Manrique Quiñonez</b> , identificada con <b>DNI 06695056</b> , se realizó la consulta si había cobrado su pensión correspondiente al periodo de pago julio-agosto 2021, y manifestó que realizó el cobro de s/. 250.00 soles el día 17/08/2021. Sin embargo, al realizar el seguimiento en la plataforma del Programa Pensión 65, se verificó que este mostraba una posible información inconsistente que podría confundir a los usuarios, donde señalaba que el monto a cobrar era de S/ 500; así mismo indicaba que el periodo correspondiente era agosto-setiembre 2021. |  |                                                                                                                       |                                                                                              |                                  |                                    |
| 23. TIPO DE ATENCION:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | Consulta ( ) Sugerencia (X) Pedido ( ) Reclamo ( ) Queja ( ) Denuncia ( )                                             |                                                                                              |                                  | 24. TOTAL FOLIOS                   |
| 25. Dctos ADJUNTOS:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | Memorial ( ) Informe ( ) Oficio ( ) Constancia ( ) Certificado ( ) Partida Nacmto ( ) Copia DNI ( ) DJ ( ) Otros (X ) |                                                                                              |                                  |                                    |
| 26. OBSERVACIONES:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                       |                                                                                              |                                  |                                    |
| NOMBRE, DNI, FIRMA Y SELLO DEL VEEDOR<br>(MIEMBRO DEL COMITÉ LOCAL)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                       | NOMBRE, DNI, FIRMA Y/O HUELLA DIGITAL DEL USUARIO (A)<br>Ó INFORMANTE/ SOLICITANTE PRINCIPAL |                                  |                                    |
| <br>STALIN J. PORTAL CABANILLAS<br>Responsable Regional Lima Metropolitana y Callao<br>COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                                                                                                       |                                                                                              |                                  |                                    |
| FIRMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                                                                                       | FIRMA                                                                                        |                                  |                                    |
| NOMBRES y APELLIDOS: PORTAL CABANILLAS STALIN JOSEPH                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |                                                                                                                       | NOMBRES y APELLIDOS: -----                                                                   |                                  |                                    |
| DNI: 45206830                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |                                                                                                                       | DNI: -----                                                                                   |                                  |                                    |
| CARGO: RESPONSABLE REGIONAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                                                                                                       | CARGO: -----                                                                                 |                                  |                                    |

## ANEXO FOTOGRÁFICO 01

### CAPTURA DE PANTALLA DEL PADRÓN JULIO- AGOSTO 2021

Padron-Ago-2021: Bloc de notas

| Archivo  | Edición    | Formato                | Ver               | Ayuda |
|----------|------------|------------------------|-------------------|-------|
| 06714866 | GONZALES   | ALARCON                | CARMEN VICTORIA   | LIMA  |
| 06690907 | GONZALES   | ALARCON                | JUAN MANUEL       | LIMA  |
| 06753414 | GUERRA     | URETA                  | AURELIO           | LIMA  |
| 06743401 | GUTIERREZ  | GIL                    | MARIA ISABEL      | LIMA  |
| 06723048 | GUZMAN     | YUPANQUI               | LUZMILA           | LIMA  |
| 06707926 | HINOSTROZA | HUAMANI DE MENDOZA     | SABINA            | LIMA  |
| 46227922 | HUACCHO    | LLANCACHAHUA           | EUCARIA           | LIMA  |
| 06703753 | HUAMANI    | DE CESPEDES            | ROSAURA           | LIMA  |
| 06756584 | HUAPAYA    | CASTILLO               | VICTOR MANUEL     | LIMA  |
| 06760519 | HUAPAYA    | CHIRA                  | SEVERIANA JUANA   | LIMA  |
| 06719899 | HUILLCA    | SONCCO DE QUISPE       | ALEJANDRA         | LIMA  |
| 06713017 | JARA       | CAJAHUARINGA           | EFRAIN LUIS       | LIMA  |
| 06236133 | JORDAN     | VERA VDA DE MORALES    | ESTELA FIDELINA   | LIMA  |
| 06764652 | LA ROSA    | BALLERO                | JORGE FELIPE      | LIMA  |
| 06688144 | LAROS      | ESPIÑAL                | GREGORIO          | LIMA  |
| 28832148 | LIZARBE    | BALDEON                | MOISES            | LIMA  |
| 06741531 | LOPEZ      | CAMPOMANES             | ANTONIA           | LIMA  |
| 47946744 | LOZANO     | PEREZ                  | ENEMECIA          | LIMA  |
| 06691504 | LUJAN      | ALMONACID DE ESPINOZA  | TEODORA           | LIMA  |
| 06727850 | MACEDO     | TULUMBA                | LAURA             | LIMA  |
| 07413307 | MAGALLANES | VEGA                   | ALBERTO ALEJANDRO | LIMA  |
| 06695056 | MANRIQUE   | QUINONEZ               | CLARA MERCEDES    | LIMA  |
| 06689255 | MARRUFFO   | DE MALCA               | MARIA ALIS        | LIMA  |
| 06718461 | MARTINEZ   | REALPE                 | ALBERTO NICOLAS   | LIMA  |
| 06720714 | MENDIZABAL | ESTRELLA DE NAVARRO    | ROSA JUSTINA      | LIMA  |
| 06750665 | MENDOZA    | CORDOVA                | ANTONIA           | LIMA  |
| 07314546 | MENDOZA    | ESTRADA                | CARLOS            | LIMA  |
| 06702986 | MENDOZA    | LUNA                   | CESAR AUGUSTO     | LIMA  |
| 06734883 | MILLA      | MORALES                | MANUEL            | LIMA  |
| 06688631 | MONCADA    | ESPINOZA               | JAIME CESAR       | LIMA  |
| 06753707 | MONTEÑO    | FARRO                  | JOSE LUIS         | LIMA  |
| 07745439 | MOORE      | SANCHEZ                | MARIA SANTOS      | LIMA  |
| 06721753 | MORALES    | SALAZAR                | JENARA GEMMA      | LIMA  |
| 06756539 | MOROTE     | URIOL                  | GENOVEVA          | LIMA  |
| 06738650 | NAPURI     | GALLARDO VDA DE FEIJOO | ROSA EMILIA       | LIMA  |
| 06702173 | OBANDO     | GUARNIZ                | JUAN GILBERTO     | LIMA  |
| 06698694 | OCHOA      | BOHONQUEZ              | EDUARDO           | LIMA  |
| 06711532 | OLAVARRIA  | ODAR                   | TRENE             | LIMA  |
| 06711631 | OLIVARES   | SARAVIA                | DELIA TEODORA     | LIMA  |
| 06757888 | OLIVARES   | SARAVIA                | NESTOR            | LIMA  |
| 06707247 | OROPESA    | OSCO                   | CELESTINO         | LIMA  |
| 15589514 | ORTIZ      | DE BARRERA             | AMPARO            | LIMA  |

Linea 352684, columna 1 100% Windows (CRLF) ANSI

## ANEXO FOTOGRÁFICO 02

### CAPTURA DE PANTALLA APLICATIVO WEB DE PENSIÓN 65

Recibidos (5) - lin x WhatsApp x CASO Nº 042-20 x RD-000222-2021 x Camilo Sesto - Ali x Consultar si estoy x pensión 65 Consulta Ciudad x Programa Nacion x

movil.pension65.gob.pe/movil/web/services/consulta\_persona.php



**Hola: Clara Mercedes**

Tiene un depósito en tu cuenta de:

S/. 500

**Período: Agosto-Septiembre 2021**

**Puedes cobrar en**



[Volver](#)

**ANEXO FOTOGRÁFICO 03**  
**CAPTURA DE PANTALLA APLICATIVO WEB DE PENSIÓN 65 DE DEMÁS USUARIOS DEL DISTRITO DE BREÑA**

**WALDEMAR BARTRA MELENDEZ DNI 07295884**

The screenshot shows a web browser window with the URL `movil.pension65.gob.pe/movil/web/services/consulta_persona.php`. The page header includes the Peruvian coat of arms, the text "PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social", and the "pensión65" logo with the tagline "tranquilidad para más personas". The main content area features a circular illustration of a woman in a red vest pointing towards a "Banco de la Nación" branch. To the right of the illustration, the text "Hola: Waldemar" is displayed in blue. Below this, it says "Tiene un depósito en tu cuenta de:" followed by a large blue box containing "S/. 500". Underneath the box, a white box contains the text "Período: Agosto-Septiembre 2021". Below that, another white box contains the text "Puedes cobrar en". At the bottom right of the main content area, there is a green button labeled "Volver". The browser's address bar and various open tabs are visible at the top. The Windows taskbar at the bottom shows the search bar, task view button, and several application icons, along with system information: 18°C Nublado, 1608, and 18/08/2021.

**EDITH CAMPOS AGREDA DNI 06728792**

This screenshot is identical to the one above, showing the same web application interface for a different user. The main content area displays "Hola: Edith" and "Tiene un depósito en tu cuenta de:" followed by a large blue box containing "S/. 500". The rest of the interface, including the header, illustration, and browser elements, is the same as in the first screenshot.