

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL LAMBAYEQUE**

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lambayeque, 18 de agosto de 2021

OFICIO N°037-2021-CTVC/LAMBAYEQUE

Señor (a)

JHONI HERMES HEREDIA PAIVA

Jefe de la Unidad Territorial – Lambayeque

Pensión 65

Presente. -

Asunto : Se ALERTA siete (07) 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° 186-2021-CTVC/LAM AL 192-2021-CTVC/LAM**

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



.....
Alfonso Sánchez Cajo
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

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono de Lambayeque 942157996 Teléfono Nacional: 951864589	CASO	N°191-2021-CTVC/LAM
---	-------------	----------------------------

PROGRAMA SOCIAL:		PENSIÓN 65		1. FECHA DE REGISTRO:		16/08/2021		
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:								
2. APELLIDOS NOMBRES:		LUIS GERMAN BURGOS TOLEDO			3. NÚMERO-DNI:		16606263	
4.ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA CAYALTI			5. CARGO:		PRESIDENTE	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO					6. FECHA DE OCURRENCIA:		16/08/2021	
7. DEPARTAMENTO:		LAMBAYEQUE		8. PROVINCIA:		CHICLAYO		
9. DISTRITO:		CAYALTÍ		10. CCPP/DIRECCIÓN:		CAYALTÍ		
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		SERVICIO DE PAGADURÍA		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?		VÍA TELEFONICA		
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		3		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:		1 Punto Crítico		
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):								

Con fecha 16/08/2021, el Equipo técnico de la Sede Lambayeque junto al Sr. Luis Germán Burgos Toledo, presidente del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana del distrito de Cayaltí, mediante **A-081-2021-LAM-P**, en acción de vigilancia del proceso de pagos del Programa Pensión 65 y a través de su App y página web, se evidenció lo siguiente:

1.- APLICATIVO YACHAQ BRINDA INFORMACIÓN INCONSISTENTE CON RESPECTO A LA ENTREGA DE LA SUBVENCIÓN ECONÓMICA: El equipo técnico de la Sede Regional Lambayeque al verificar en el **App Yachaq Pensión 65** la información referida a la programación del operativo de pago de las usuarias: Bautista Delgado María Bercila identificada con DNI 16763244, Vásquez Acuña María Elvia con DNI 80358827 y la Sra. Vásquez de Cortegana Ana Augusta con DNI 16609672, residentes del distrito de Cayaltí. En horas 17:21 pm se realizó la primera consulta en el App del programa de las usuarias mencionadas líneas arriba, las cuales tienen un depósito en su cuenta de S/. 250.00, correspondiente al periodo Agosto-Setiembre 2021, sin fecha ni lugar de cobro. (Véase anexo 002). Posteriormente se validó los mismos datos en la consulta de la página web del programa **“Consulta si eres usuario”**, donde se comprobó que las usuarias tendrían un depósito en su cuenta de S/. 500.00 soles, correspondiente al periodo Agosto-Setiembre 2021, y que podrían cobrar desde el 22/04/2021 en cualquier agencia bancaria. https://movil.pension65.gob.pe/wconsulta_ciudadano.php). (Véase anexo 003)

Cabe señalar que nuevamente se validaron los datos de las misma usuarias con fecha 17/08/2021 a horas 9:35 am, tanto en el **App Yachaq Pensión 65** donde continuaba figurando el monto de S/. 250.00 y ahora figuraba el periodo de Julio-Agosto 2021, lugar y fecha de cobro (Véase anexo 004); y en la página web **“Consulta si eres usuario”**, continuaba figurando el mismo monto (S/. 500.00 soles) del periodo Agosto-Setiembre 2021, pero ya no indicaba fecha ni lugar de cobro. (Véase anexo 005)

Situación que ha generado preocupación e incertidumbre, toda vez que un principio se consignaba **una suma que no correspondía al periodo de atención** y además, el periodo de atención consignado **difiere de la Resolución Directoral N° D000222-2021-PENSION65-DE**, en el cual se aprobó la Relación Bimestral de Usuarios del Programa Nacional de Asistencia Solidaria “Pensión 65”.
Se adjunta anexos.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

1. El Programa Pensión 65 debe modificar y actualizar **oportunamente** la información que el aplicativo Yachaq presenta a los usuarios a fin de evitar confusiones.
2. Recomendamos al Programa Pensión 65 realice las indagaciones respectivas del punto crítico y se resuelva en el debido plazo establecido según la ruta de alerta del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana para garantizar un servicio de calidad a los usuarios/as.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (05))

- 1.- Anexo 001: A-081-2021-LAM-D (01 folio)
- 2.- Anexo 002: Captura de pantalla de la aplicación Yachaq Pensión 65 (17:21 horas). (01 folio).
- 3.- Anexo 003: Captura de pantalla de la página web “**Consulta si eres usuario**” Pensión 65 (16:22 horas). (01 folio)
- 4.- Anexo 004: Captura de pantalla de la aplicación Yachaq Pensión 65 (9:35 horas). (01 folio).
- 5.- Anexo 005: Captura de pantalla de página web “Consulta si eres usuario” (9:35horas). (01 folio)
- 6.- Anexo 006: Capturas de las demás usuarias



.....
Alfonso Sánchez Cajo
Responsable Regional CTVC

ANEXO 001

COMITÉ DE TRANSPARENCIA
Y VIGILANCIA CIUDADANA

FICHA DE ATENCIÓN

N° A – 081 – 2021 – LAM

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 () PAIS () BONO ()	2.FECHA de REGISTRO:	16/08/2021
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el(la) mismo(a) titular interesado(a)			
3. Apellidos Nombres:	LUIS GERMAN BURGOS TOLEDO	4. Documento-DNI:	16606263
5. Sexo (Género):	Masculino (X) Femenino ()	6. Fecha-Nacimiento:	
7. Es Usuario(a)?:	SI () Fecha Afiliación / / NO (X)	8. Tiempo Residencia:	() MESES
9. Correo Electrónico:		10. Telef. Personal:	
11. Institución/Cargo:	CLTVC-PRESIDENTE	12. Telf. Institucional:	
13. Departamento:	LAMBAYEQUE	14. Provincia:	CHICLAYO
15. Distrito:	CAYALTI	16. CCPP/Dirección:	CAYALTI
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:			17.FECHA OCURRENCIA: 1608/2021
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:			
18. Departamento:	LAMBAYEQUE	19. Provincia:	CHICLAYO
20. Distrito:	CAYALTI	21. CCPP/Dirección:	CAYALTI
B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: El Informante debe precisar bien lo siguiente:			
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? Con fecha 16/08/2021 se accedió al aplicativo Yachaq Pensión 65 y la página web “consulta si eres usuario” Donde a su vez se le informó al presidente del comité local del distrito de Cayaltí, que al consultar por las Usuarías : Bautista Delgado María Bercila identificada con DNI 16763244, Vásquez Acuña María Elvia con DNI 80358827 Y Vásquez de Cortegana Ana Augusta con DNI 16609672, para verificar su fecha de pago correspondiente al periodo Julio-agosto 2021, se encontró que tanto el aplicativo como la página web arrojaban información errónea Y confusa acerca del monto de dinero abonado en la cuenta de las usuarias así como en el periodo de pago.			
23.TIPO d ATENCIÓN:	Consulta () Sugerencia () Pedido () Reclamo () Queja () Denuncia ()	24.TOTAL FOLIOS:	
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: LUIS GERMAN BURGOS TOLEDO CARGO: PRESIDENTE DNI: 16606263 DISTRITO: CAYALTI		NOMBRES APELLIDOS: FIORELA LI JIMENEZ DNI: 44905359 CARGO: RC-CTVC	

ANEXO 002:

USUARIA: Vásquez de Cortegana Ana Augusta con DNI 16609672



ANEXO 003

USUARIA: Vásquez de Cortegana Ana Augusta con DNI 16609672

The screenshot shows a web browser window with the URL `movil.pension65.gob.pe/movil/webservices/consulta_persona.php`. The page header includes the logos of the Peruvian government and the 'pensión65' program. The main content area displays a personalized greeting: 'Hola: Ana Augusta'. Below this, it states 'Tiene un depósito en tu cuenta de:' followed by a large blue box containing 'S/. 500'. Further down, three white boxes with blue borders provide additional information: 'Período: Agosto-Septiembre 2021', 'Puedes cobrar en cualquier agencia del Banco de la Nación', and 'Puedes cobrar a partir de: 22/04/2021'. On the left side, there is a circular illustration of a woman in a red vest pointing towards the text. The browser's taskbar at the bottom shows the date as 16/08/2021 and the time as 16:22.

Hola: Ana Augusta

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: 22/04/2021

Calle Los Tulipanes N° 207, Urb. Los Parques. Celular 942157996

<http://www.ctvcperu.org.pe>

ANEXO 004:

USUARIA: Vásquez de Cortegana Ana Augusta con DNI 16609672



ANEXO 005

USUARIA: Vásquez de Cortegana Ana Augusta con DNI 16609672

WhatsApp x Consulta Ciudadano x +

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

Aplicaciones Registro Nacional d... Bono Familiar Unive... Gestión Pública | FL... Consulta del Padro... 08_fecha Combinar zapatos... Lista de lectura

PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social pensión65 tranquilidad para más personas

Hola: Ana Augusta

Tiene un depósito en tu cuenta de:

S/. 500

Período: Agosto-Septiembre 2021

Puedes cobrar en



Windows 21°C Soleado 09:43 17/08/2021

Calle Los Tulipanes N° 207, Urb. Los Parques. Celular 942157996

<http://www.ctvcperu.org.pe>

ANEXO 006

USUARIA : Maria Elvia Vásquez Acuña con DNI 80358827

WhatsApp x Consulta Ciudadana x +

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

Aplicaciones Registro Nacional d... Bono Familiar Unive... Gestión Pública | Fl... Consulta del Podro... 00_fecha Combinar zapatos... Lista de lectura

PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social pensión65

Hola: Maria Elvia

Tiene un depósito en tu cuenta de:

S/. 500

Período: Agosto-Septiembre 2021

Puedes cobrar en

9:34 20°C Soleado 09:34 17/08/2021

< Consulta de pago ...

YACHAQ pensión65

Hola, **Maria Elvia**

Tienes un depósito en tu cuenta de:

S/. 250

▶ Período:
Julio-Agosto del 2021

▶ Puedes cobrar en:
Cualquier Agencia del Banco de la Nación

Calle Los Tulipanes N° 207, Urb. Los Parques. Celular 942157996

<http://www.ctvcperu.org.pe>

USUARIA: María Bercila Bautista Delgado con DNI 16763244

WhatsApp consulta (48).pdf Consulta Ciudadano

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

Aplicaciones Registro Nacional d... Bono Familiar Unive... Gestión Pública | R... Consulta del Padro... OS_fecha Combinar zapatos... Lista de lectura

PERU Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social pensión65

Hola: Maria

Tiene un depósito en tu cuenta de:

S/. 500

Periodo: Agosto-Septiembre 2021

Puedes cobrar en

9:32 21°C Soleado 10:23 17/08/2021

< Consulta de pago ...

YACHAQ pensión65

Hola, **Maria Bercila**

Tienes un depósito en tu cuenta de:

S/. 250

▶ Periodo: **Julio-Agosto del 2021**

▶ Puedes cobrar en: **Cualquier Agencia del Banco de la Nación**

Calle Los Tulipanes N° 207, Urb. Los Parques. Celular 942157996

<http://www.ctvcperu.org.pe>