

# Informe de Resultados 2021 Contraloría Social

---

Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores

**BIENESTAR**

SECRETARÍA DE BIENESTAR



**FUNCIÓN PÚBLICA**

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA





BIENESTAR  
SECRETARÍA DE BIENESTAR



## Presentación

La Secretaría de Bienestar cuenta con diferentes Programas Sociales, cuya prioridad es brindar a la población de nuestro país una atención basada en los principios constitucionales de eficiencia, imparcialidad, lealtad, honradez y legalidad, además de impulsar el respeto, la igualdad y no discriminación, la integridad, la igualdad de género, los derechos humanos y en general el interés público; y de manera especial atender a las personas, que por años han sido excluidas socialmente y que sus condiciones socioeconómicas no les permiten un mínimo de bienestar.

Coadyuvar en la tarea de generar un Estado de Bienestar, es un trabajo de las y los servidores públicos de esta Secretaría, la diversidad de acciones que se realizan, están enfocadas al apoyo de diferentes grupos etarios; las niñas, niños, adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad; campesinos; indígenas, afromexicanos, es decir se brinda una atención incluyente a toda la población de manera cotidiana. Actualmente el **Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores**, el cual está alineado al Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, y hace referencia en el Eje "Política Social" con el objetivo: Construir un país con Bienestar, que tiene como finalidad favorecer el acceso a los niveles de bienestar y revertir la situación de desigualdad social en México, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de julio de 2019, así como en el Programa Sectorial de Desarrollo Social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de junio de 2020, que menciona en el objetivo 1, contribuir a garantizar el conjunto básico de derechos humanos de manera efectiva y progresiva comenzando por quienes más lo necesitan, en vinculación con la estrategia de contribuir al acceso de cuidados a los Adultos Mayores.



## Objetivo General

Mejorar la situación de protección social de toda la población adulta mayor de 65 años o más de edad, a través de apoyos económicos.

## Objetivo Específico

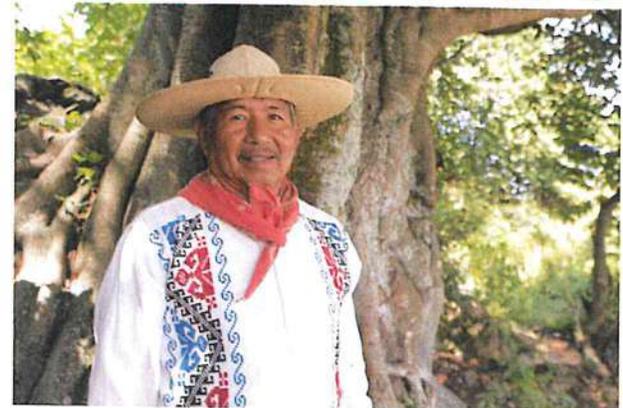
Otorgar apoyos económicos a toda la población adulta mayor de 65 años o más de edad, mexicanas por nacimiento o naturalización, con domicilio actual en la República Mexicana.

## Cobertura

Todas las personas adultas mayores de 65 años o más de edad, mexicanas por nacimiento o naturalización, con domicilio actual en la República Mexicana.



BIENESTAR  
SECRETARÍA DE BIENESTAR





## Contraloría Social

Conforme a lo establecido en los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social vigentes, la Contraloría Social (CS), constituye una práctica de transparencia, y de rendición de cuentas que contribuye al logro de los objetivos y estrategias en materia de política social; de acuerdo a la Ley General de Desarrollo Social, se define como el mecanismo de las y los derechohabientes para que, de manera organizada, verifiquen el cumplimiento de las metas y la correcta aplicación de los recursos públicos asignados a los Programas Integrales para el Desarrollo.

En este sentido, y en cumplimiento al Capítulo VIII de la Ley General de Desarrollo Social, las personas Coordinadoras estatales, del **Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores**, conocieron e identificaron las principales actividades, para ser transmitidas a las y los derechohabientes para que verifiquen el cumplimiento de las Reglas de Operación del Programa (ROP), la adecuada aplicación de los recursos públicos asignados al Programa y las observaciones que permitan mejorar la operación en cada entidad.



## Convocatoria de para la Creación de los Comités de Contraloría Social

GOBIERNO DE MÉXICO BIENESTAR

### CONVOCATORIA 2021

La Secretaría de Bienestar, conforme al Acuerdo en el que se establecen los Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los Programas para el Bienestar, convoca a las personas Derechohabientes y Auxiliares del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores a participar en las:

**Asambleas Comunitarias** para la Integración de Comités de Contraloría Social

**REQUISITOS:**

- Ser **Derechohabiente** del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores.
- Que su **registro este Activo** durante el ejercicio presupuestal.
- Participar de manera voluntaria **en la localidad en la que debe acudir a cobrar su pensión.**

**ACTIVIDADES A REALIZAR DENTRO DEL COMITÉ**

- Participar de manera activa en las **actividades de Contraloría Social.**
- **Solicitar Información** suficiente, clara, sencilla, veraz y oportuna sobre la operación del Programa.
- **Vigilar que el recurso público** del Programa se otorgue de manera oportuna, transparente y directa en apego a los lineamientos de la Reglas de Operación.
- Vigilar que los apoyos **no sean utilizados con fines políticos**, electorales, de lucro u otros distintos a sus objetivos.
- **Validar la Información de los Informes** de las Actividades de Contraloría Social.
- Vigilar que las funciones de los servidores públicos sean correctas.

**TU PARTICIPACIÓN CONSTRUYE EL CAMBIO**

Dicha convocatoria fue publicada en la página oficial de la Secretaría de Bienestar:

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/673592/Convocatoria\\_CCS\\_2021\\_AM.PDF](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/673592/Convocatoria_CCS_2021_AM.PDF)

GOBIERNO DE MÉXICO

Registro para vacunación Información sobre COVID-19 Trámites Gobierno English

Programas Prioritarios Historias del Bienestar Prensa Gaceta Documentos Directorio Contacto Transparencia

Secretaría de Bienestar Documentos

### Contraloría Social Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores 2021

Consulta como puedes hacer Contraloría Social en el Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores

Consulta y descarga

Documentos

- Guía Operativa De Contraloría Social- Pensión Para El Bienestar De Las Personas Adultas Mayores- Plan De Ejecución 2021
- Expediente De Contraloría Social- Pensión Para El Bienestar De Las Personas Adultas Mayores- Plan De Ejecución 2021
- Convocatoria Para Integración De Comités De Contraloría Social- Pensión Para El Bienestar De Las Personas Adultas Mayores
- Programa Anual De Trabajo De Contraloría Social 2021



### Constitución de Comités de Contraloría Social en Asambleas

Con el propósito de contar con la participación de todas las personas derechohabientes, en la promoción de las actividades de Contraloría Social; para el seguimiento, supervisión y vigilancia del cumplimiento de las metas y acciones comprometidas; así como de la correcta aplicación de los recursos públicos asignados al **Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores**, en ésta Delegación, se realizaron las convocatorias para conformar los Comités de Contraloría Social.

### Resultados de la Conformación de Comités en Asambleas a nivel nacional del ejercicio fiscal 2021

Comités Constituidos	Meta Establecida	9,600	100 %	
	Comités Registrados	9,726	101%	
	Integrantes	H	21,212	55%
		M	17,071	45%
		Total	38,283	100 %
Monto Vigilado	\$710.998,258	100%		

El cuadro presenta los resultados alcanzados en la conformación de Comités de Contraloría Social, integrado por derechohabientes mujeres y hombres, así como el monto vigilado en el presente ejercicio fiscal.



## Evidencia fotográfica de las Asambleas Estatales para la Conformación de los Comités de Contraloría Social 2021 (I)



❑ 1-AGUASCALIENTES



❑ 2-BAJA CALIFORNIA



❑ 3-BAJA CALIFORNIA SUR



❑ 4-CAMPECHE



❑ 5-COAHUILA



❑ 6-COLIMA



## Evidencia fotográfica de las Asambleas Estatales para la Conformación de los Comités de Contraloría Social 2021 (2)



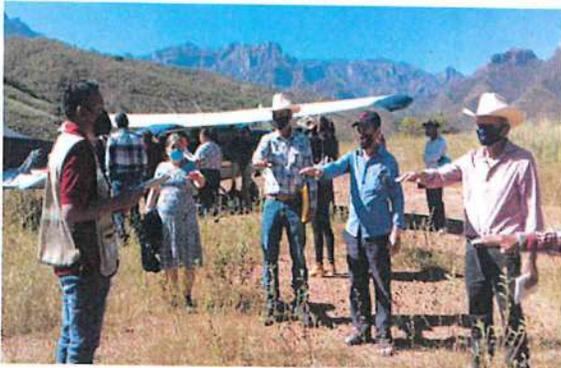
□ 7-CHIAPAS



□ 8-CHIHUAHUA



□ 9-CIUDAD DE MÉXICO



□ 10-DURANGO



□ 11-GUANAJUATO



□ 12-GUERRERO



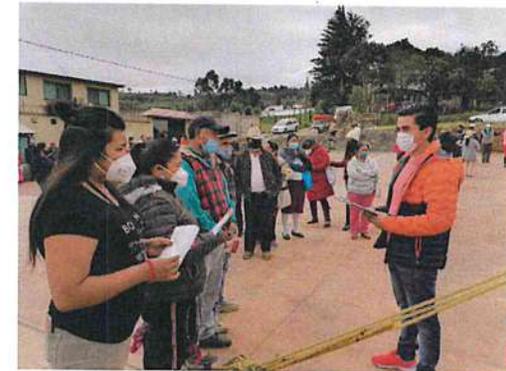
## Evidencia fotográfica de las Asambleas Estatales para la Conformación de los Comités de Contraloría Social 2021 (3)



□ 13-HIDALGO



□ 14-JALISCO



□ 15-ESTADO DE MÉXICO



□ 16-MICHOACÁN



□ 17-MORELOS



□ 18-NAYARIT



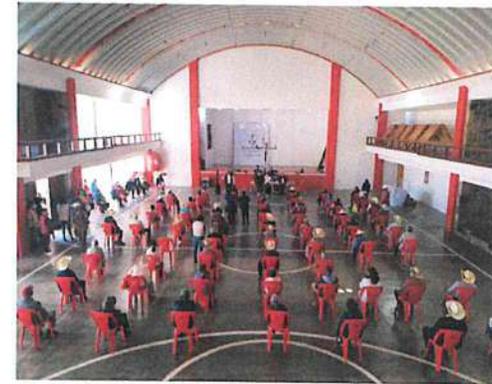
## Evidencia fotográfica de las Asambleas Estatales para la Conformación de los Comités de Contraloría Social 2021 (4)



□ 19-NUEVO LEÓN



□ 20-OAXACA



□ 21- PUEBLA



□ 22-QUERETARO



□ 23-QUINTANA ROO



□ 24-SAN LUIS POTOSÍ



## Evidencia fotográfica de las Asambleas Estatales para la Conformación de los Comités de Contraloría Social 2021 (5)



□ 25-SINALOA



□ 26-SONORA



□ 27-TABASCO



□ 28-TAMAULIPAS



□ 29-TLAXCALA



□ 30-VERACRUZ



## Evidencia fotográfica de las Asambleas Estatales para la Conformación de los Comités de Contraloría Social 2021 (6)



□ 31-YUCATÁN



□ 32-ZACATECAS



El compromiso de la meta nacional para el presente año, fue llevar a cabo la conformación de **9,600** Comités de Contraloría Social a través de la realización de Asambleas, la meta de comités por Entidad Federativa fue asignada de acuerdo a la población derechohabiente en cada región .

A nivel nacional se conformaron **9,726** comités, lo que representó el **101%** de la meta nacional.

Es importante mencionar que en acuerdo con la Instancia Normativa las Coordinaciones Estatales definieron y determinaron los municipios, localidades y comunidades en los que se realizaron las Asambleas para la integración y conformación de los Comités, atendiendo a lo establecido en la disposición Décimo Octava de los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social, en la cual se establece que: *“Se constituirán Comités en las localidades en las que se ejecute el programa federal atendiendo a las características operativas del mismo y a lo establecido en la Estrategia Marco”*.





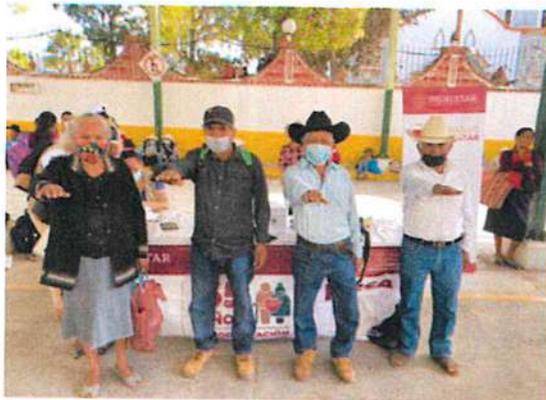
## Metas de Comités de Contraloría Social 2021



CVE ENTIDAD	ENTIDAD	META COMITES	COMITES REGISTRADOS SICS	AVANCE
1	AGUASCALIENTES	100	100	100%
2	BAJA CALIFORNIA	60	70	117%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	80	81	101%
4	CAMPECHE	75	80	107%
5	COAHUILA	105	114	109%
6	COLIMA	95	95	100%
7	CHIAPAS	607	598	99%
8	CHIHUAHUA	294	278	95%
9	CIUDAD DE MÉXICO	25	27	108%
10	DURANGO	284	284	100%
11	GUANAJUATO	330	330	100%
12	GUERRERO	816	816	100%
13	HIDALGO	401	406	101%
14	JALISCO	182	182	100%
15	MEXICO	300	300	100%
16	MICHOACAN	225	225	100%
17	MORELOS	168	158	94%
18	NAYARIT	160	160	100%
19	NUEVO LEON	110	110	100%
20	OAXACA	622	622	100%
21	PUEBLA	504	648	129%
22	QUERETARO	354	354	100%
23	QUINTANA ROO	130	121	93%
24	SAN LUIS POTOSI	188	188	100%
25	SINALOA	284	284	100%
26	SONORA	440	418	95%
27	TABASCO	302	316	105%
28	TAMAULIPAS	140	140	100%
29	TLAXCALA	126	127	101%
30	VERACRUZ	1,122	1,123	100%
31	YUCATAN	251	251	100%
32	ZACATECAS	720	720	100%
	<b>TOTAL</b>	<b>9,600</b>	<b>9,726</b>	<b>101%</b>



## Evidencia fotográfica de la Conformación de Comités Estatales de Contraloría Social 2021





## Presupuesto a Vigilar

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en el art. 69 de la Ley General de Desarrollo Social, de acuerdo a lo aprobado en la Guía Operativa se verificó el 0.5% del total de recursos entregados. El monto a vigilar se distribuyó por entidad federativa, el cual, fue calculado tomando como base los apoyos económicos dispersados a las personas derechohabientes activas durante el ejercicio fiscal 2021. Por lo que el monto a vigilar fue de **\$711,008,158 (setecientos once millones, ocho mil, ciento cincuenta y ocho pesos 00/100 M.N)** recursos obtenidos por parte del Presupuesto de Egresos de la Federación 2021.

Como resultado de este ejercicio, en la conformación de los Comités de Contraloría Social y con la participación activa de las personas derechohabientes, el presupuesto vigilado fue de de **\$710,998,258 (setecientos diez millones, novecientos noventa y ocho mil, doscientos cincuenta y ocho pesos 00/100 M.N)**, lo que representó un porcentaje de avance en la meta estatal de **99.99%**.

Cabe mencionar, que se dispersaron los recursos a las y los derechohabientes que se mantuvieron activos y que de acuerdo al numeral 3.6.2 "Obligaciones" y 3.7.2 "Suspensión del Padrón de Personas Derechohabientes" de las Reglas de Operación vigentes:

[https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5623150&fecha=07/07/2021](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5623150&fecha=07/07/2021)



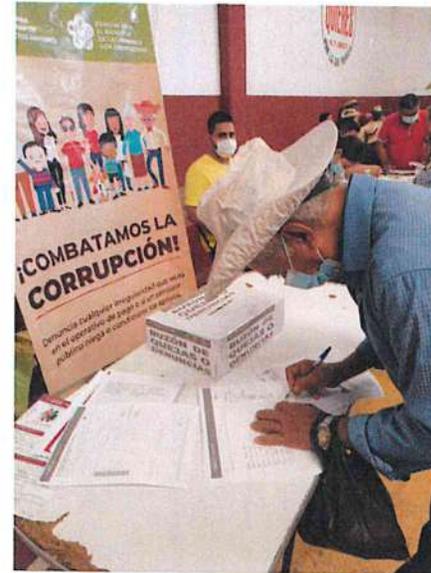
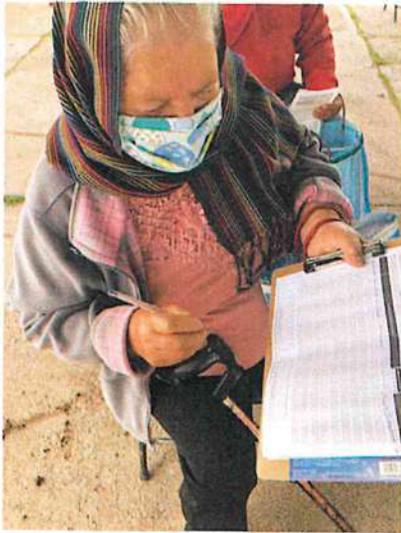
## Presupuesto asignado y vigilado por los Comités de Contraloría Social en cada Entidad Federativa



CVE ENTIDAD	ENTIDAD	MONTO A VIGILAR	MONTO VIGILADO	AVANCE
1	AGUASCALIENTES	\$7,928,721.00	\$7,928,721.00	100%
2	BAJA CALIFORNIA	\$14,225,042.00	\$14,225,042.00	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	\$2,904,889.00	\$2,904,889.00	100%
4	CAMPECHE	\$9,651,435.00	\$9,651,435.00	100%
5	COAHUILA	\$14,948,347.00	\$14,948,347.00	100%
6	COLIMA	\$4,444,867.00	\$4,444,867.00	100%
7	CHIAPAS	\$24,845,980.00	\$24,845,980.00	100%
8	CHIHUAHUA	\$19,626,120.00	\$19,621,903.00	100%
9	CIUDAD DE MÉXICO	\$71,379,220.00	\$71,379,220.00	100%
10	DURANGO	\$9,577,282.00	\$9,577,282.00	100%
11	GUANAJUATO	\$29,731,683.00	\$29,731,683.00	100%
12	GUERRERO	\$40,266,145.00	\$40,266,145.00	100%
13	HIDALGO	\$17,902,316.00	\$17,902,316.00	100%
14	JALISCO	\$41,734,498.00	\$41,734,498.00	100%
15	MEXICO	\$69,594,466.00	\$69,594,466.00	100%
16	MICHOACAN	\$28,032,822.00	\$28,032,822.00	100%
17	MORELOS	\$11,995,716.00	\$11,995,716.00	100%
18	NAYARIT	\$9,299,348.00	\$9,299,348.00	100%
19	NUEVO LEON	\$25,211,041.00	\$25,211,041.00	100%
20	OAXACA	\$30,679,071.00	\$30,679,071.00	100%
21	PUEBLA	\$36,104,947.00	\$36,104,947.00	100%
22	QUERETARO	\$12,673,594.00	\$12,673,594.00	100%
23	QUINTANA ROO	\$7,753,663.00	\$7,753,663.00	100%
24	SAN LUIS POTOSI	\$18,370,091.00	\$18,370,091.00	100%
25	SINALOA	\$17,872,853.00	\$17,872,853.00	100%
26	SONORA	\$15,015,814.00	\$15,015,814.00	100%
27	TABASCO	\$10,643,333.00	\$10,639,200.00	100%
28	TAMAULIPAS	\$19,181,390.00	\$19,181,390.00	100%
29	TLAXCALA	\$10,357,950.00	\$10,357,950.00	100%
30	VERACRUZ	\$53,993,324.00	\$53,993,324.00	100%
31	YUCATAN	\$14,211,950.00	\$14,210,400.00	100%
32	ZACATECAS	\$10,850,240.00	\$10,850,240.00	100%
	<b>TOTAL</b>	<b>\$711,008,158.00</b>	<b>\$710,998,258.00</b>	<b>100%</b>



## Evidencia fotográfica de la Vigilancia de Recursos Erogados a las Personas Beneficiarias 2021





## Promoción, Difusión y Capacitación

Se realizó el diseño de un cartel y un tríptico, que contienen la información relacionada con el funcionamiento del programa y de la Contraloría Social, los cuales fueron proporcionados de manera digital por la Instancia Normativa, mismos que fueron reproducidos y entregados a las personas derechohabientes en cada entidad federativa, con el fin de darse a conocer la importancia de la Contraloría Social, sus atribuciones, y responsabilidades, así como su participación en combatir la corrupción.



**OPERATIVO BIENESTAR**

**¡COMBATAMOS LA CORRUPCIÓN!**

Denuncia cualquier irregularidad que veas en el operativo de pago o si un servidor público niega o condiciona los apoyos.

<b>LÍNEA DE BIENESTAR</b> 800-639-42-64	<b>ÓRGANO INTERNO DE CONTROL</b> 5328-5000 Ext. 51421 Instituto Mexicano de Planeación y Gestión Pública	<b>SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</b> 55-2000-3000 Centro de Atención al Ciudadano Aplicación móvil: Denuncia la corrupción
--	---	--

Progreso y programas

BIENESTAR

Cartel utilizado para la conformación de los Comités de la Contraloría Social del PPBPAM, ejercicio presupuestal 2021



### ACTIVIDADES DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

- Vigilar** que la entrega de la Pensión para los Adultos Mayores se realice de manera oportuna y correcta.
- Exigir** un servicio transparente, eficaz y confiable.
- Verificar** que la Entrega de la Pensión para los Adultos Mayores se realice de manera oportuna y correcta.
- Denunciar** cualquier irregularidad que afecte a los adultos mayores y sus familiares, y en su caso, por seguridad a los mismos.
- Presentar dudas y propuestas** a los responsables del Programa.
- Construir la cultura de la denuncia** en la población beneficiaria para evitar irregularidades.

Secretaría de Bienestar  
Subsecretaría de Bienestar

Unidad para la Atención de Atención a Grupos Prioritarios

Atención Ciudadana

01 (55) 5328 5000 ext. 54621, 54620, 55231, 55237, 55241, 55250, 55257

Órgano Interno de Control

01 800 714 8340 (Línea distancia sin costo)  
01 (55) 5328 5000 ext. 51508

[demandasocial@bienestar.gob.mx](mailto:demandasocial@bienestar.gob.mx)

Secretaría de la Función Pública

01 800 112 8700 (Línea distancia sin costo)  
01 (55) 2000 3000

<https://sidec.funcionpublica.gob.mx>  
[contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx](mailto:contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx)

Ciudadanos Alertadores Internos y externos de la corrupción

<https://alertadores.funcionpublica.gob.mx/>

Aplicación móvil a través de la app DENUNCIA LA CORRUPCIÓN

[www.gob.mx/bienestar](http://www.gob.mx/bienestar)

## CONTRALORÍA SOCIAL

PENSIÓN PARA EL BIENESTAR DE LOS ADULTOS MAYORES

**¡COMBATAMOS LA CORRUPCIÓN!**  
VIGILANDO LA CORRECTA APLICACIÓN DE LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS PRIORITARIOS

### ¿QUÉ ES LA CONTRALORÍA SOCIAL?

Es el mecanismo de las y los Derechos Habientes, y/o usuarios registrados, para verificar el cumplimiento de los trámites y la correcta aplicación de los recursos públicos asignados a la pensión.

En la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, vigilamos que los recursos lleguen de manera directa con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad de vida y la dignidad humana.

### ¿PARA QUÉ SIRVE?

Para vigilar la correcta entrega de la Pensión para los Adultos Mayores, eficacia, puntualidad, legalidad y rendición de cuentas y de esta manera, contribuir al bienestar y la calidad de vida de la población Adulta Mayor.

### ¿QUÉ ES UN COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL?

El Comité de Contraloría Social es la organización social constituida por las y los Derechos Habientes del Programa Pensión para el Bienestar de los Adultos Mayores, y/o sus auxiliares registrados.

### ¿CÓMO SE CONSTITUYEN LOS COMITÉS?

El Comité de Contraloría Social se constituye en los puntos de entrega de la Pensión para los Adultos Mayores, con las y los Derechos Habientes, y/o sus auxiliares de alta y es la responsabilidad del Personal de Bienestar, dar acompañamiento.

- Debe ser de conformación mixta por la integración de una Presidenta y un Presidente, una Secretaria y un Secretario y dos vocales.
- La integración debe ser equitativa entre mujeres y hombres.

**¡COMBATAMOS LA CORRUPCIÓN! PARTICIPA Y VIGILA EL PROGRAMA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS Y LOS ADULTOS MAYORES**

### El Personal de Bienestar:

- Verificar que las y los integrantes del Comité sean reconocidos por el Personal de Bienestar de la Unidad de Atención a Grupos Prioritarios.
- Asesorar al Comité y proporcionar toda la información correspondiente.
- Asignar al Comité un funcionario administrativo de Contraloría Social.

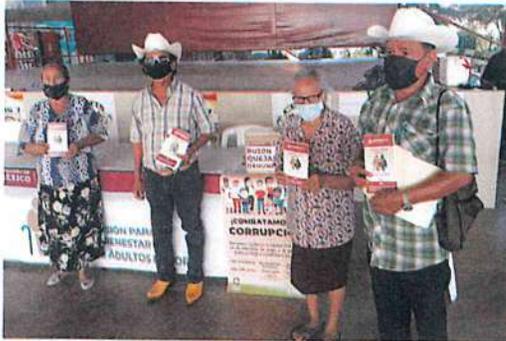
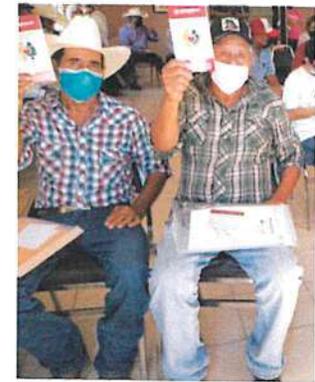
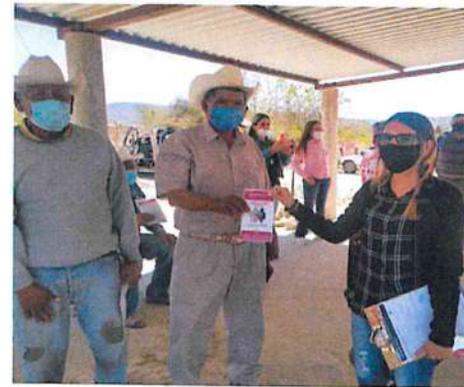
### ¿CUÁLES SON LAS FUNCIONES DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL?

- Recibir las quejas, denuncias de las y los Derechos Habientes de la Pensión.
- Participar de manera activa en las actividades de Contraloría Social.
- Recolectar y difundir información oportuna, suficiente, clara, precisa y veraz sobre la operación de la Pensión.
- Vigilar que el Personal de Bienestar de las Unidades de Atención a Grupos Prioritarios cumpla con las reglas de operación.
- Verificar que se evite documentación incompleta del sistema de los Derechos Habientes y de la entrega a las y los beneficiarios o sus auxiliares registrados.
- Vigilar que la Pensión sea de utilidad con fines prácticos, evitando la mala gestión y el mal uso de los recursos.
- Recibir en los informes los resultados de las actividades de Contraloría Social realizadas, así como del seguimiento a las mismas.

Tríptico empleado para la conformación de los Comités de la Contraloría Social del PPBPAM 2021



## Evidencia fotográfica de la entrega de materiales de difusión a los Comités de Contraloría Social 2021 (I)





## Capacitación y Asesoría

En el proceso de la constitución de los Comités de Contraloría Social, se siguieron las medidas sanitarias estipuladas por la Secretaría de Salud y se previó que en la reunión de los Comités, se diera una explicación clara, sencilla y con un lenguaje adecuado, el objetivo e importancia de la conformación de los Comités y de la participación activa de las y los derechohabientes en la vigilancia, asignación de recursos y operación del **Programa Pensión para el Bienestar de Personas Adultas Mayores**.

En total se capacitaron a **38,283** integrantes de los Comités de Contraloría Social, los cuales conformaron a **9,726** Comités y están integrados por **17,071 (45%)** mujeres y **21,212 (55%)** hombres.

Se capacitó a cerca de los siguientes temas:

- ✓ *Reglas de Operación del Programa Pensión para el Bienestar de Personas Adultas Mayores vigentes.*
- ✓ *¿Qué es la Contraloría Social?.*
- ✓ *¿Qué son los Comités de Contraloría Social?.*
- ✓ *Funciones y actividades de los integrantes del Comité de Contraloría Social e importancia de la Participación.*

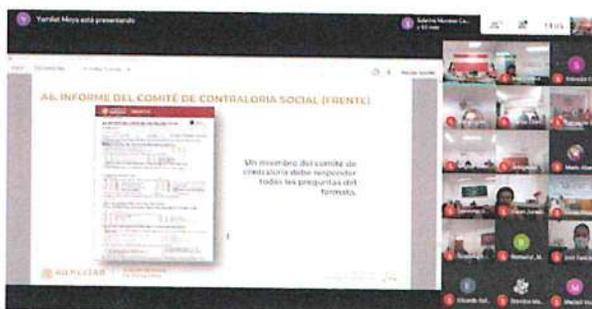


## Evidencia fotográfica de la Capacitación a los Comités de Contraloría Social 2021 (1)





## Evidencia fotográfica de la Capacitación a las Instancias Ejecutoras





BIENESTAR  
SECRETARÍA DE BIENESTAR



## Implementación del Buzón de Quejas y Denuncias

En atención al Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024 <https://www.gob.mx/cultura/documentos/programa-nacional-de-combate-a-la-corrupcion-y-a-la-impunidad-y-de-mejora-de-la-gestion-publica-2019-2024>, se implementó el Buzón de Quejas y Denuncias, con el fin de recibir y en su caso dar seguimiento a las mismas, en actividades relacionadas con toda la operación del Programa Pensión para el Bienestar de Personas Adultas Mayores, con el fin de colaborar a disminuir las causas y efectos de la corrupción, así como la impunidad de la Administración Pública Federal.





## Resultado de la Estrategia de la Cultura de la Denuncia (Recepción de Quejas y Denuncias)

Como resultado de la implementación del Buzón de Quejas y Denuncias en las Asambleas para las actividades correspondientes de la Contraloría Social, se recogieron **218** Quejas y **0** Denuncias por parte de las personas derechohabientes, los temas más significativos por su importancia fueron:

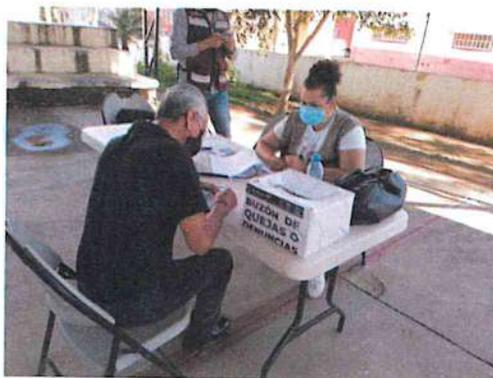
No.	Quejas y Denuncias
1	TRATO DE SERVIDORAS/ES DE LA NACIÓN A LA POBLACION DERECHOHABIENTE
2	PROBLEMAS CON EL MEDIO DE COBRO
3	PROBLEMAS CON EL MONTO DE LA PENSIÓN
4	CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL BIENESTAR EN LAS MESAS DE PAGO
5	ESPERA EN LAS MESAS DE PAGO

Es importante mencionar que las quejas y denuncias recibidas se cargaron en el SIGE para conocimiento de la IN y su pronta atención por parte de la Coordinación de Programa o el área correspondiente, mediante:

- ✓ Pláticas informativas.
- ✓ Oficios institucionales (sólo en casos de que la queja u observación fuera muy relevante).
- ✓ Visitas domiciliarias, a fin de dar respuesta, explicando esta de manera clara y sencilla.



## Evidencia fotográfica de la Implementación del Buzón de Quejas y Denuncias en Asambleas para llevar a cabo la Contraloría Social 2021





## Áreas de Oportunidad que se lograron durante la Contraloría Social 2021

Es importante destacar que, la situación actual de la contingencia sanitaria, que se ha prolongado desde el 2020, limitando una mayor difusión y la generación de los procesos de ciudadanía, concientización y participación, sin embargo, y a pesar de esta situación se logró la conformación y vigilancia por parte de los Comités de Contraloría Social, implementando nuevos medios de comunicación con las personas derechohabientes para lograr una participación distinta y adecuada a esta nueva normalidad, a fin de lograr el objetivo sustancial del trabajo de los Comités.

Aunado a esto, se cumplió con toda la normatividad establecida por la Secretaría de Salud y la Secretaría de la Función Pública para salvaguardar la salud de la población derechohabiente y dar cumplimiento con todo lo relacionado con la Contraloría Social de acuerdo a la Ley.

por otra parte, se está buscando incorporar a este mecanismo nuevas vertientes para proporcionar una atención integral a las personas Derechohabientes.



## Áreas de Oportunidad que se lograron durante la Contraloría Social 2021



CVE	ENTIDAD	ÁREAS DE OPORTUNIDAD
1	AGUASCALIENTES	SE PROMOVIÓ LA PARTICIPACIÓN DE HOMBRES Y MUJERES PARA LA INTEGRACIÓN DE LOS COMITÉS, CREANDO CONCIENCIA DE LA IMPORTANCIA DE LA VIGILANCIA DE LOS RECURSOS.
2	BAJA CALIFORNIA	SE LOGRÓ UNA COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES MEDIOS DEBIDO A LA PANDEMIA, ES IMPORTANTE SEGUIR IMPULSANDO ESTOS MEDIOS PARA LA CONCIENTIZACIÓN A LA CIUDADANÍA, INCENTIVANDO LA PARTICIPACIÓN SOCIAL Y LA VIGILANCIA DE LOS RECURSOS.
3	BAJA CALIFORNIA SUR	SE LOGRÓ CUMPLIR CON HORARIOS ESTABLECIDOS EN LOS EVENTOS DE PAGO, MEJORANDO ESPACIOS, CREANDO CONFIANZA ENTRE LOS ADULTOS MAYORES.
4	CAMPECHE	PARTICIPACIÓN SOCIAL DE MANERA ACTIVA Y DIRECTA, OBTENIENDO UNA VIGILANCIA DE LOS RECURSOS, CREANDO UN VÍNCULO CON LA CIUDADANÍA.
5	COAHUILA	SE REALIZÓ UN ACERCAMIENTO Y VÍNCULO CON LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ, CREANDO UN CANAL PERMANENTE DE COMUNICACIÓN PARA SOLUCIONAR INCIDENTES RELACIONADOS A LOS PAGOS.
6	COLIMA	CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS INTEGRANTES DE LOS COMITÉS, MEJORANDO LA CALIDAD Y ORDEN DE ATENCIÓN A LOS PROCESOS DE PAGO.
7	CHIAPAS	LOS MATERIALES DE DIFUSIÓN FUERON DE SUMA IMPORTANCIA PARA DAR A CONOCER LAS ACTIVIDADES DE CONTRALORIA SOCIAL Y LA ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR SEA LA MEJOR.
8	CHIHUAHUA	SE LOGRÓ UNA ATENCIÓN OPORTUNA PARA LOS DERECHOAHABIENTES, EN REACCIÓN A SUS PAGOS, ATENDIENDO SUS QUEJAS, EN SITUACIONES DE MEDIO DE COBRO.
9	CIUDAD DE MÉXICO	SE LOGRÓ TRANSPARENCIA EN LA ENTREGA DE LOS APOYOS, DEBIDO AL TRABAJO EN EQUIPO ENTRE COMITÉS Y SERVIDORES PÚBLICOS, SE ESCUCHARON NECESIDADES DE LOS DERECHOAHABIENTES PARA UNA MEJOR ATENCIÓN.
10	DURANGO	SE EJERCIO EL DERECHO A LA VIGILANCIA Y CONTROL DE LOS OPERATIVOS, CON LA REPRESENTACIÓN DE LOS ADULTOS Y LA INSTALACIÓN DE BUZONES PARA UNA MEJOR EXPRESIÓN DE SUS DUDAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS.
11	GUANAJUATO	SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS Y DENUNCIAS, INTERACTUANDO MAS CON LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y DERECHOAHABIENTES.
12	GUERRERO	SE LOGRÓ CONFORMAR EL NÚMERO DE COMITÉS ESTABLECIDOS, CON LA MAYOR PARTICIPACIÓN DE LOS DERECHOAHABIENTES Y EL MONTO A VIGILAR QUEDO CUBIERTO.
13	HIDALGO	SE LOGRÓ LA INTEGRACIÓN DE LOS COMITÉS, IMPLEMENTANDO NUEVOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON LAS PERSONAS DERECHOAHABIENTES DEL PROGRAMA SOBRE LOS TEMAS DE CONTRALORIA SOCIAL.
14	JALISCO	PROMOVER LA CULTURA DE QUEJAS Y DENUNCIAS, DANDO TRANSPARENCIA AL MANEJO DE LOS RECURSOS, CON LA VOZ Y VOTO DE LOS DERECHOAHABIENTES.
15	MEXICO	SE LOGRÓ LA PARTICIPACIÓN DE LOS DERECHOAHABIENTES PARA LAS ACTIVIDADES DE CONTRALORIA SOCIAL, GRACIAS A LA DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN SE CONOCIERON LAS FUNCIONES Y ALCANCES QUE TIENE LA CONTRALORIA SOCIAL.
16	MICHOACAN	DAR SEGUIMIENTO EFICAZ Y OPORTUNO A LOS TRÁMITES Y ASESORIAS REALIZADAS A LOS DERECHOAHABIENTES, Y VIGILAR LOS PAGOS CON MAYOR OPORTUNIDAD A QUE ESTOS SEAN EFICIENTES.
17	MORELOS	TENER UN DIRECTORIO DE INTEGRANTES DE COMITÉS ACTUALIZADO, PERMITIÓ MAYOR PARTICIPACIÓN DE LOS DERECHOAHABIENTES PARA LA ENTREGA DE APOYOS, DANDO PASO AL USO DE LAS REDES SOCIALES PARA EL SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE CONTRALORIA SOCIAL.
18	NAVARRIT	SE OBTUVO UN TRATO MAS DIRECTO Y PERSONALIZADO CON LOS DERECHOAHABIENTES, SIENDO MÁS FÁCIL DE DETECTAR LAS QUEJAS Y DENUNCIAS, DEBIDO AL COMPROMISO MORAL QUE TIENE LOS COMITÉS CON SU COMUNIDAD.
19	NUEVO LEON	SE REALIZÓ LA ATENCIÓN A TODOS LOS ADULTOS MAYORES DURANTE LOS OPERATIVOS, MANTENIENDO PRESENTE LAS REGLAS DE SALUD ESPECIFICAS, REALIZANDO GUARDIAS PARA LA VIGILANCIA DE LOS OPERATIVOS, ESTANDO PENDIENTE DE LOS BUZÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS.
20	OAXACA	SE IMPLEMENTARON BUZONES AL ALCANCE DE LOS ADULTOS MAYORES, LOGRANDO LA TRANSPARENCIA DE LOS RECURSOS ASIGNADOS, CON UNA PARTICIPACIÓN EQUITATIVA DE HOMBRES Y MUJERES.
21	PUEBLA	LLEVARON DE MANERA EFICAZ LA PARTICIPACIÓN SOCIAL, REALIZANDO LAS DIVERSAS CAPACITACIONES PARA LA REALIZACIÓN DE TRABAJOS DE LOS COMITÉS Y PROMOTORES DE CAMPO, ABUSAN DE LOS ADULTOS MAYORES.
22	QUERETARO	SE LOGRÓ UNA BUENA PARTICIPACIÓN POR PARTE DE LOS DERECHOAHABIENTES, APOYANDO EN LA UBICACIÓN DE LAS PROBLEMÁTICAS EN CUANTO A TRÁMITES, ALTAS, BAJAS, Y AUXILIARES QUE
23	QUINTANA ROO	SE OBTUVO MÁS CERCANIA CON LOS DERECHOAHABIENTES CON CONVOCATORIAS CORRECTAS DE FECHAS DE PAGO O INCORPORACIONES, Y DAR SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS O DENUNCIAS.
24	SAN LUIS POTOSI	SE IDENTIFICÓ MAYOR ACEPTACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS COMITÉS, Y EL ESTAR ENTERADOS DE COMO ACTUAR ALGUNAS DENUNCIAS CIUDADANAS, CONOCIENDO MAS A FONDO LA NORMATIVIDAD DEL PROGRAMA.
25	SINALOA	SE LOGRÓ UNA MAYOR COMUNICACIÓN CON LOS DERECHOAHABIENTES PARA DARLE FLUIDEZ A LAS TAREAS DE CONTRALORIA SOCIAL, PROMOVRIENDO UNA MAYOR PARTICIPACIÓN Y CALIDEZ ENTRE DERECHOAHABIENTES Y FUNCIONARIOS.
26	SONORA	SE LES HABLO A LOS DERECHOAHABIENTES DE LA CONTRALORIA SOCIAL, DE LA VIGILANCIA DE LOS RECURSOS Y DE LA IMPORTANCIA DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL.
27	TABASCO	SE LOGRÓ CONSTATAR QUE EL PROGRAMA OPERA Y EJECUTA CON APEGO A LA NORMATIVIDAD ESTABLECIDA, DANDO ATENCIÓN OPORTUNA A LAS IRREGULARIDADES DETECTADAS.
28	TAMAULIPAS	PARTICIPACIÓN DE LOS DERECHOAHABIENTES EN LA VIGILANCIA DE LOS RECURSOS, OBSERVACIÓN DE UN TRATO IGUALITARIO Y LA OPORTUNIDAD DE PRESENTAR QUEJAS O DENUNCIAS.
29	TLAXCALA	SE PROMOVIÓ EN TODO MOMENTO LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD SANITARIAS, Y CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS SE LE BRINDA MAYOR CERTEZA A LOS DERECHOAHABIENTES PARA QUE PUEDAN ACERCARSE EN CASO DE EXISTIR INCONSISTENCIAS.
30	VERACRUZ	SE LOGRÓ LA PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS, DEMOSTRANDO IGUALDAD DE GÉNERO Y EL MEJOR FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA.
31	YUCATAN	SE LOGRÓ PARTICIPACIÓN IGUALITARIA ENTRE HOMBRES Y MUJERES, DANDO A CONOCER QUE LA CONTRALORIA SOCIAL ESTA PENDIENTE QUE LOS APOYOS OTORGADOS NO SE VINCULAN A NINGUN PARTIDO POLITICO.
32	ZACATECAS	SE LOGRÓ ENFATIZAR UNA VEZ MAS LA IMPORTANCIA QUE SE TIENE QUE IMPLEMENTAR PARA A LA PREVENCIÓN DEL MAL USO DE LOS RECURSOS, CREANDO CONFIANZA Y SEGURIDAD ENTRE LOS DERECHOAHABIENTES PARA FORMAR PARTE DE LOS COMITÉS, IMPLEMENTANDO LOS CIMIENTOS BASICOS PARA TRABAJAR EN EQUIPO EN LA VIGILANCIA DE LA OPERACIÓN CORRECTA DE LOS APOYOS.



## Áreas de Oportunidad para implementar en la Contraloría Social 2022

Derivado de las experiencias obtenidas durante el presente ejercicio de transparencia, sería importante valorar la posibilidad de apoyar los procesos que permitan un mayor seguimiento y acompañamiento a las y los integrantes de los Comités de Contraloría Social, como el Órgano Estatal de Control (OEC) de esta entidad, incorporándose como responsable también del proceso, en una labor conjunta, teniendo en cuenta que esta Delegación es la responsable de la operación del Programa y de la Contraloría Social, el OEC tendría que ser un acompañante de estos Comités.

Es de suma importancia impulsar campañas, que generen procesos de concientización y ciudadanía, para incentivar la participación social en la vigilancia de los procesos de todos los programas, su implementación, adjudicación y operación, esta apropiación social de los programas permitiría la vigilancia no solo de la actuación de las y los servidores públicos involucrados, sino de los sujetos de derecho incorporados para que estos de manera real recibieran los beneficios de los apoyos económicos erogados. Esta nueva actitud de conciencia social en las y los integrantes del Comité y de la comunidad, en la vigilancia integral, permitirá crear comunidad, incentivar el desarrollo sano de la población derechohabiente.



**BIENESTAR**  
SECRETARÍA DE BIENESTAR



# **REPORTES DE CARGA EN SISTEMA INFORMÁTICO DE CONTRALORIA SOCIAL 2021**

**PROGRAMA APOYO PARA EL BIENESTAR DE LAS  
PERSONAS ADULTAS MAYORES**

**INSTANCIA NORMATIVA**

---





## Conclusión del Informe

La Secretaría de Bienestar realizó la operación y supervisión de la Contraloría Social a través de la Coordinación y las y los Enlaces Estatales del **Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores**, mediante la vigilancia y supervisión de los **9,726** Comités constituidos por las y los Derechohabientes y Personas Auxiliares.

Esto favoreció a la construcción de una nueva visión y plataforma social que incite, promueva y fortalezca la participación ciudadana, que nos permitirá construir el sentido de identidad, comunidad, solidaridad y ciudadanía en la sociedad. Tal ejercicio de ciudadanización se realizó adecuándose a los nuevos lineamientos y ordenamientos, que en tiempo y forma, hicieron llegar las autoridades de Salud competentes y de la Secretaría de la Función Pública, mediante oficios, comunicados o en el Diario Oficial de la Federación, con el fin de salvaguardar la integridad de los ciudadanos que participaron, y así mitigar los contagios derivados de la pandemia por la COVID-19.

Dar una atención integral a las Personas Adultas Mayores es prioridad. Para lograrlo es importante considerar distintos factores que permitan visibilizar sus derechos.



---

Enlace de Contraloría Social de la Dirección  
General de Atención a Grupos Prioritarios



---

Director General de Atención a Grupos  
Prioritarios