

Que el día dieciséis de julio de dos mil veintiuno, acudí a la Secretaría de Bienestar del Gobierno de Puebla, ubicada en la calle 41 poniente número 109 Colonia Gabriel Pastor, para realizar mi inscripción al Programa “Pensión para el Bienestar de los Adultos Mayores”, cubriendo con todos y cada uno de los requisitos para obtener el beneficio de dicho programa, otorgándome el folio número 8182802, para darle seguimiento a mi solicitud, indicándome que me iban hablar cuando ya estuviera mi tarjeta para que depositaran la ayuda y que tardaría de tres a seis meses, deje un número telefónico para que por este medio obtuviera información sobre mi trámite, pues así me lo indicaron, y quien me atendió me dijo que si tenía antes alguna información sobre el avance de mi trámite me hablarían a los números que proporcione, situación que nunca sucedió, por lo que nuevamente a los tres meses acudí a la dependencia, es decir el día quince octubre de dos mil veintiuno, para solicitar información sobre mi trámite y me dijeron que todavía no había avanzado y que fuera cada mes para ver si había alguna información y que si no podía acudir entonces que hablara los teléfonos 2222143000 y 2222113894, pero nunca contestan en esos teléfonos, esto sin importarles que soy persona de la tercera edad y que ya es complicado trasladarnos para hacer dichos tramites; sin embargo como me indicaron, cada mes acudía a la dependencia donde inicie mi trámite, para saber si ya había alcanzado el beneficio de ese programa, sin embargo han pasado más de once meses y no me han otorgado el beneficio y cada mes que acudo primero me dijeron que el trámite era lento, después que todas las personas que hicimos el trámite de solicitud para este programa en los meses de junio y julio, habían extraviado nuestros documentos y entonces no podíamos obtener el beneficio, situación que es responsabilidad de los servidores públicos que con motivo de su cargo o empleo deben resguardar dichos documentos, máxime que contiene datos sensibles protegidos por la Ley de Transparencia, después que de México debían mandar la orden y las tarjetas, que el trámite no era su responsabilidad de ellos; después, que el extravió de documentos la dependencia no podían hacer nada, ya que México les tenía que resolver y que no podían inscribirme nuevamente y solicitarme documentos, ya que en la base de datos aparecía que había iniciado el trámite; explicaciones y argumentos que son absolutamente absurdos, pues como lo he mencionado su atención es tardía y sin que a la presente fecha me otorguen una explicación coherente sobre el trámite de este beneficio, máxime cuando cumpla todos y cada uno de los requisitos para ser beneficiaria del mismo, situación que no se presenta únicamente en mi caso, pues he escuchado que somos varias personas de la tercera edad en esta situación, sin embargo personas que realizo su trámite con posterioridad ya le otorgaron el beneficio del programa, por lo que el motivo de mi queja es para que me informen porque se ha retrasado el trámite en la asignación del beneficio de dicho programa, que si efectivamente extraviaron mis documentos exista una investigación y sanción a los servidores públicos, así como por la nula eficiencia y falta de diligencia en el servicio por parte del personal que atiende este trámite en la dependencia de la Secretaria de Bienestar Delegación Puebla, y desde luego a su titular por ser omisa en la supervisión de las actividades que desempeñan los servidores públicos y que por ende se traduce a un claro caso de ineficiencia en el servicio.

MARÍA CATALINA PEREZ HUESCA

CORREO ELECTRONICO [maxnava1@gmail.com](mailto:maxnava1@gmail.com)

Número de contacto 2223956021