ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO

ALCALDÍA BENITO JUÁREZ

AUDITORÍA DE DESEMPEÑO

ATENCIÓN CIUDADANA

Auditoría ASCM/197/22

FUNDAMENTO LEGAL

La presente auditoría se llevó a cabo con fundamento en los artículos 122, apartado A, base II, sexto párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 29, apartado D, inciso h); y 62, numeral 2, de la Constitución Política de la Ciudad de México; 13, fracción CXI, de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México; 1; 2, fracciones XIV, XLII, inciso a); 3; 8, fracciones I, II, VI, VII, VIII, IX y XXVI; 9; 10, incisos a) y b); 14, fracciones I, VIII, XVII, XX y XXIV; 22; 24; 27; 28; 30; 32; 34; 35; 36, primer párrafo; 37, fracción II; 56; 64; y 67 de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México; y 1; 6, fracciones VI, VII, VIII; 8, fracción XXIII; y 17, fracciones VI, VIII, IX y X, del Reglamento Interior de la Auditoría Superior de la Ciudad de México.

ANTECEDENTES

Derivado de la auditoría practicada al Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de la Alcaldía Benito Juárez en la Cuenta Pública de 2019, se generaron recomendaciones para subsanar las debilidades detectadas en el proceso de atención de solicitudes de servicios, por lo que, con la finalidad de revisar y evaluar las medidas adoptadas por el sujeto de fiscalización, se llevó a cabo la presente auditoría.

Lo anterior, en apego al Manual de Acciones Derivadas de las Auditorías vigente, que establece que la Auditoría Superior de la Ciudad de México (ASCM) se reserva la facultad de constatar, en cualquier momento y por los medios que considere idóneos, su debida observancia; así como, el numeral 42 “Seguimiento de Actividades” de los Principios de la Auditoría de Desempeño (ISSAI 300), de las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI), emitidas por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), que indica que los auditores deben dar seguimiento a los resultados de auditorías y recomendaciones previamente presentados.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

Esta auditoría se planteo de conformidad con el Manual de Selección de Auditorías de la ASCM, de acuerdo con los siguientes criterios:

“Propuesta e Interés Ciudadano”. Toda vez que, mediante el CESAC de la alcaldía Benito Juárez son atendidas las solicitudes de servicios de los ciudadanos de la demarcación.

“Presencia y Cobertura”. A fin de garantizar que, se revisen todos los sujetos de fiscalización por estar incluidos en la Cuenta Pública de la Ciudad de México.

OBJETIVO

Revisar y evaluar si las medidas adoptadas o acciones correctivas realizadas por el CESAC de la alcaldía, como respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada en la Cuenta Pública de 2019, subsanaron las debilidades detectadas en el proceso de atención de solicitudes de servicios, en el ejercicio sujeto a revisar.

ALCANCE Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Se evaluaron los resultados obtenidos por la alcaldía, respecto de las actividades y operaciones del CESAC, en el proceso de atención de solicitudes de servicios recibidas durante el ejercicio de 2022. La revisión se realizó al Control Interno, y la eficiencia del proceso implementado, con relación a la operación y aplicación de procedimientos conforme a la normatividad correspondiente.

Respecto a la eficiencia operativa del proceso implementado por la alcaldía Benito Juárez para subsanar las observaciones detectadas en el ejercicio de 2019, se evaluó la aplicación de procedimientos conforme a la normatividad, mediante el análisis de los registros de servicios que proporcionó en el ejercicio de 2022.

Para la obtención de información suficiente y adecuada se aplicaron principalmente los procedimientos y técnicas de auditoría como el estudio general, análisis y cuestionarios, entre otros, en las áreas que intervinieron en la operación del CESAC, con objeto de evaluar su participación en el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Para evaluar si las medidas adoptadas o acciones correctivas realizadas por el CESAC de la alcaldía, como respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada en la Cuenta Pública de 2019, subsanaron las debilidades detectadas en el proceso de atención de solicitudes de servicios, y derivado de los trabajos que se plantearon en la fase de planeación de la auditoría, se determinó revisar lo siguiente:

Un cuestionario al CESAC de la alcaldía, con la finalidad de verificar si las debilidades detectadas en 2019 fueron subsanadas, conforme al marco normativo establecido.

Adicionalmente, con la finalidad de constatar que las medidas correctivas adoptadas se encuentran en operación, seguimiento y mejora continua, se seleccionó para su revisión una muestra de 50 folios de las solicitudes de los 5 servicios con mayor demanda (10 solicitudes por cada uno), realizados por los ciudadanos mediante el CESAC durante el ejercicio de 2022.

El área a la que se realizó el seguimiento de auditoría fue al CESAC, encargada de la atención de las solicitudes de servicios.

PROCEDIMIENTOS, RESULTADOS Y OBSERVACIONES

La auditoría se realizó conforme a los procedimientos y técnicas de auditoría de estudio general, indagación y análisis, a fin de examinar los hechos o circunstancias relativos a la información revisada y con ello proporcionar elementos de juicio y de evidencia suficiente y adecuada para poder emitir una opinión objetiva y profesional.

RESULTADOS

Estudio y Evaluación del Control Interno

1. Resultado

El resultado y las áreas de oportunidad derivadas del estudio y evaluación del control interno del sujeto de fiscalización se encuentran en el Informe Individual de Auditoría (IIA) con clave ASCM/69/22.

Dicho estudio se realizó de acuerdo con los procedimientos y técnicas de auditoría de estudio general, indagación mediante la aplicación de un cuestionario y análisis cualitativo y cuantitativo de la información y documentación presentadas, se evaluó el control interno del sujeto de fiscalización con objeto de diagnosticar el estatus de su diseño e implementación, identificar posibles áreas de oportunidad y con ello determinar las acciones de mejora que deberá realizar para su fortalecimiento.

La evaluación fue realizada de conformidad con la metodología y elementos del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, considerando los cinco componentes del control interno (Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control Interno, Información y Comunicación, así como, Supervisión y Mejora Continua), previstos en la Ley de Auditoría y Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México y en el Marco Integrado de Control Interno (MICI) emitido en el marco del Sistema Nacional de Fiscalización (SNF), y los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Respecto de la eficacia operativa del sujeto de fiscalización para las operaciones o procesos sujetos a revisión se determinó que ésta se ajustó a los controles establecidos y cumplió la normatividad aplicable, lo que implicó que no se materializaran riesgos inherentes al desarrollo de la unidad administrativa, como se detalla en los resultados que se describen a continuación.

Evaluación de la Eficiencia Operativa

2. Resultado

Con objeto de revisar y evaluar la eficiencia operativa de las medidas adoptadas o acciones correctivas realizadas por el CESAC de la alcaldía, como respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada en la Cuenta Pública de 2019, se aplicaron los procedimientos y técnicas de auditoría de estudio general, indagación y análisis.

Del estudio general del sujeto de fiscalización se obtuvo que, en 2022, contó con la estructura orgánica núm. AL-BJU-14/011021, la cual estuvo vigente a partir del 1o. de octubre de 2021 y en la cual se previeron una oficina de la alcaldía y cinco direcciones generales (de Asuntos Jurídicos y de Gobierno; de Administración y Finanzas; de Obras, Desarrollo y Servicios Urbanos; de Desarrollo Social; y de Planeación, Desarrollo y Participación Ciudadana), cabe mencionar que el área sustantiva de análisis fue la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana adscrita a la Dirección General de Planeación, Desarrollo y Participación Ciudadana.

Conforme a la estructura orgánica núm. AL-BJU-14/011021 la Alcaldía Benito Juárez publicó la actualización a su manual administrativo en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* del 17 de marzo de 2023, por lo que en el ejercicio de 2022, contó con el manual administrativo núm. MA-35/240921-OPA-BJU-6/010319, vigente a partir del 24 diciembre de 2019 y elaborado conforme al dictamen de estructura orgánica núm. OPA-BJU-6/010319, y difundido entre su personal mediante los oficios núms. DGPDPC/195/2021, DGPDPC/196/2021, DGPDPC/197/2021, DGPDPC/198/2021, DGPDPC/199/2021, DGPDPC/200/2021, DGPDPC/201/2021, DGPDPC/202/2021, DGPDPC/203/2021, DGPDPC/204/2021, DGPDPC/205/2021, DGPDPC/206/2021, y DGPDPC/207/2021, todos del 7 de octubre de 2021.

El manual administrativo fue integrado por los apartados de presentación, antecedentes históricos, misión, visión, marco jurídico, atribuciones, y la aprobación del manual administrativo, además, en los apartados específicos de la oficina de la alcaldía y en las cinco direcciones generales fueron integradas la estructura orgánica, organigramas, atribuciones

y funciones, listado de procedimientos, procedimientos, diagramas de flujo, glosario y la validación del contenido.

Por lo antes expuesto, en dicho manual administrativo se identificaron las atribuciones y funciones vinculadas al proceso de atención de solicitudes de servicios.

Para revisar y evaluar si las medidas adoptadas o acciones correctivas realizadas por el CESAC de la alcaldía, como respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada en la Cuenta Pública de 2019, se ajustaron a los Principios de la Atención Ciudadana, contemplados en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 125 del 2 de julio de 2019, vigentes en 2022, se aplicó un cuestionario y del análisis de sus respuestas y documentación presentadas por el sujeto de fiscalización, se determinó lo siguiente:

1. El personal del CESAC se ajustó a los Principios de la Atención Ciudadana, contemplados en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, ya que proporcionó evidencia documental de su difusión y acuse, mediante la circular sin número del 10 de enero de 2022, signada por el Subdirector del CESAC, en la cual se les informa a todo su personal los Principios de la Atención Ciudadana, con el propósito de lograr la calidad en el servicio.
2. El sujeto de fiscalización proporcionó capturas de pantalla que acreditan que las solicitudes, reportes o quejas realizadas mediante las opciones digitales en sitios web, y de forma presencial en la alcaldía son registradas en el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC).
3. El CESAC comprobó que contó con instrumentos para conocer la satisfacción del ciudadano sobre la recepción de las solicitudes de los servicios, por medio del formato "TU OPINIÓN IMPORTA".

4. El sujeto de fiscalización informó, mediante el oficio núm. DGPDP/DPAC/CPCC/SCESAC-339-2023 del 19 de junio de 2023, que contó con un módulo integral donde existe la vinculación entre tipo de servicio y área responsable, denominado Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC), mientras que en el SUAC, se contempla un área técnica y un responsable; para responder a las solicitudes de los ciudadanos respecto a los servicios públicos y para turnar a la unidad administrativa correspondiente encargada de su atención; además, proporcionó impresión de captura de pantalla de las plataformas digitales donde se realiza la recepción de las solicitudes ciudadanas en el SIAC y en el SUAC.
5. La alcaldía contó con un mecanismo de envíos de oficios a las direcciones que garantizó la atención y el seguimiento (recepción, turno y emisión de respuestas) de los folios de las solicitudes presentadas por los ciudadanos; además, como evidencia documental proporcionó los oficios nums. DGPDP/DPAC/11/202, DGPDP/DPAC/12/202, ambos del 11 de enero de 2022, y el oficio núm. DGPDP/DPAC/CPCC/SCESAC-232-2022 del 31 de mayo de 2022, en dichos oficios se solicita la atención y seguimiento de los folios que aparecen con el estatus en atención, turnados a las diferentes áreas por la Subdirección del CESAC.
6. Como mecanismo de control para garantizar la protección de los datos personales de los ciudadanos, el CESAC proporcionó evidencia documental de haber difundido mediante la circular del 10 de enero de 2022, dirigida a todo su personal, el numeral 3.1.12 de los Principios de la Atención Ciudadana de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, vigentes en 2022; adicionalmente, proporcionó el formato "Cédula de Registro de Demanda Ciudadana", utilizado para el registro de las demandas ciudadanas, el cual incluye en la parte inferior el aviso de privacidad.
7. El sujeto de fiscalización acreditó, mediante la impresión de captura de pantalla de las plataformas digitales donde se realiza la recepción de las solicitudes ciudadanas en el SIAC y en el SUAC, contar con instrumentos para la atención de las solicitudes que son recibidas por el CESAC por distintos medios (de atención presencial, telefónica y digital).

8. Respecto a si contó con mecanismos para la atención de las solicitudes que son recibidas por medio de Audiencias Públicas, mediante el oficio núm. DGPDPC/DPAC/CPCC/SCESAC-339-2023 del 19 de junio de 2023, el CESAC informó que la captación de solicitudes ciudadanas se hace por medio de las plataformas, del SIAC, como del SUAC; asimismo, proporcionó capturas de pantalla de ambos sistemas.
9. El CESAC informó al ciudadano que su solicitud fue rechazada, ante la falta de cualquier requisito para los servicios solicitados, con base en el numeral 3.1.14 de los Principios de la Atención Ciudadana de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, vigentes en 2022.
10. Conforme al numeral 3.1.15 de los Principios de la Atención Ciudadana de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, vigentes en 2022; la alcaldía contó con un procedimiento que permitió la atención prioritaria a grupos vulnerables, y proporcionó evidencia fotográfica de los espacios asignados a los grupos vulnerables.

Por lo anterior, se concluye que las medidas adoptadas o acciones correctivas realizadas por el CESAC de la alcaldía, como respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada en la Cuenta Pública de 2019, se ajustaron a los Principios de la Atención Ciudadana contemplados en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, vigentes en 2022. Para este resultado no se identificaron observaciones que reportar.

El sujeto de fiscalización no proporcionó información ni documentación debido a que este resultado no incluyó áreas de oportunidad ni observaciones derivadas de la ejecución de la auditoría; no obstante, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 36, párrafo segundo de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México, la ASCM notificó al sujeto de fiscalización el Informe de Resultados de Auditoría para Confronta (IRAC), por lo que éste prevalece en los términos expuestos.

3. Resultado

Con la finalidad de constatar que las medidas correctivas adoptadas se encuentran en operación, seguimiento y mejora continua de la atención de solicitudes de servicios en el CESAC, se aplicaron procedimientos y técnicas de auditoría de estudio general y análisis.

Para constatar los servicios que brindó la alcaldía durante el ejercicio de 2022, mediante el oficio núm. ABJ/SP/CBGRC/039/2023 del 19 de junio de 2023, proporcionó un catálogo con tiempos de atención de los servicios del CESAC que se realizaron en la alcaldía; además, una relación en Excel de las solicitudes de servicios recibidas por el CESAC y 50 folios de las solicitudes de los 5 servicios con mayor demanda (10 solicitudes por cada uno), realizados por los ciudadanos mediante el CESAC durante el ejercicio de 2022.

Del análisis a los registros de servicios proporcionados por la alcaldía en el ejercicio de 2022, se identificó que los cinco servicios con mayor demanda fueron: solicitud de pipas; poda de árbol; desazolve de rejilla de piso, pozos de visita, coladeras pluviales; luminarias apagadas; y baches; además, se comprobó por medio del formato “Cédula de Registro de Demanda Ciudadana” que corresponde a los números de folios proporcionados; cédulas que están integradas por: folio, fecha, folio externo y estatus; datos generales del solicitante; características de la solicitud; solicitud y dictamen, de conformidad con los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Adicionalmente, con la finalidad de verificar si el CESAC recibió supervisión y seguimiento, mediante el oficio núm. ASCM/DGAE/0353/23 del 12 de junio de 2023, se solicitó al sujeto de fiscalización indicar, si recibió supervisión y evaluaciones de la Dirección General de Contacto Ciudadano (DGCC) de la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP); asimismo, proporcionar las autoevaluaciones del Área de Atención Ciudadana (AAC) sujeta a revisión, enviadas a la DGCC de la ADIP.

En respuesta, mediante nota informativa sin fecha, la alcaldía informó que “recibió por parte de la Dirección de Contacto Ciudadano tres supervisiones con fechas 14 y 20 de junio y 8 de agosto de 2022 [...]”, además proporcionó el oficio núm. ADIP/DGCC/1278/2022 del 10 de noviembre de 2022, con la evaluación de las AAC registradas en el Padrón de Áreas de Atención Ciudadana.

Por lo anterior, de la revisión del catálogo y folios de servicios brindados, y de las evaluaciones realizadas se concluye que se constató que las medidas correctivas adoptadas se encuentran en operación, seguimiento y mejora continua de la atención de solicitudes de servicios en el CESAC, se llevó a cabo de conformidad con los Lineamientos mediante los que se establece el modelo integral de atención ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, vigentes en 2022. Para este resultado no se identificaron observaciones que reportar.

El sujeto de fiscalización no proporcionó información ni documentación debido a que este resultado no incluyó áreas de oportunidad ni observaciones derivadas de la ejecución de la auditoría; no obstante, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 36, párrafo segundo de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México, la ASCM notificó al sujeto de fiscalización el IRAC, por lo que éste prevalece en los términos expuestos.

RESUMEN DE RESULTADOS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

En la presente auditoría se determinaron 3 resultados, de los cuales no se derivaron observaciones, por consiguiente, tampoco recomendaciones.

La información contenida en el presente apartado refleja los resultados que hasta el momento se han detectado por la práctica de pruebas y procedimientos de auditoría. Posteriormente, podrán incorporarse observaciones y acciones adicionales, producto de los procesos institucionales, de la recepción de denuncias y del ejercicio de las funciones de investigación y substanciación realizadas por esta entidad de fiscalización superior.

JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES

Con la finalidad de cumplir lo establecido en el artículo 36 párrafo segundo de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México, la ASCM notificó al sujeto de fiscalización el Informe de Resultados de Auditoría para Confronta y le informó de la confronta por escrito el 8 de septiembre de 2023, conforme al “Acuerdo para la realización de las Reuniones de Confrontas a través de Videoconferencias o por escrito mediante Plataformas Digitales, a partir de la Revisión de la Cuenta Pública 2020 y posteriores”, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 677 del 6 de septiembre de 2021, mediante el oficio núm. ASCM/DGAE/0574/23 del 24 de agosto de 2023. En atención al documento antes referido, el sujeto de fiscalización remitió el oficio núm. ABJ/SP/CBGRC/102/2023, del 6 de septiembre de 2023.

En este sentido, debido a que no se reportaron áreas de oportunidad ni observaciones en el IRAC, el sujeto de fiscalización no aportó elementos documentales adicionales a los presentados en la fase de ejecución de la auditoría, por lo que los resultados del informe prevalecen en los términos expuestos.

DICTAMEN

La auditoría se realizó con base en la guía de auditoría, los manuales y lineamientos de la ASCM; las Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización; las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores, emitidas por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores; y demás disposiciones de orden e interés públicos aplicables a la práctica de la auditoría.

Este dictamen se emite el 21 de septiembre de 2023, fecha de conclusión de la auditoría que se practicó a la información proporcionada por el sujeto de fiscalización, responsable de su veracidad. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría, cuyo objetivo fue revisar y evaluar si las medidas adoptadas o acciones correctivas realizadas por el CESAC de la alcaldía, como respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada en la Cuenta Pública de 2019, subsanaron las debilidades detectadas en el proceso de atención de solicitudes de servicios, en el ejercicio sujeto por revisar; y, específicamente, respecto de

la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance y determinación de la muestra, se concluye que, en términos generales, el sujeto de fiscalización cumplió las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia.

PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS A CARGO DE REALIZAR LA AUDITORÍA

En cumplimiento del artículo 36, párrafo decimotercero, de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México, se enlistan los nombres y cargos de las personas servidoras públicas de la Auditoría Superior de la Ciudad de México responsables de la realización de la auditoría en sus fases de planeación, ejecución y elaboración de informes:

Persona servidora pública	Cargo
Etapas de planeación y ejecución	
Armando Montes de Oca Calvillo	Director General
José Luis Cruz Flores	Director de Área
Ulises Quijano Morales	Subdirector de Área
David Silva Ceballos	Jefe de Unidad Departamental
Etapa elaboración de informes	
Martiniano López García	Director General
José Luis Cruz Flores	Director de Área
Ulises Quijano Morales	Subdirector de Área
David Silva Ceballos	Jefe de Unidad Departamental