

ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO

ALCALDÍA CUAUHTÉMOC

AUDITORÍA DE DESEMPEÑO

ATENCIÓN CIUDADANA

Auditoría ASCM/202/22

FUNDAMENTO LEGAL

La 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; 1; y 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, vigentes en 2022.

ANTECEDENTES

Derivado de la auditoría practicada al Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de la Alcaldía Cuauhtémoc 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 sus medidas adoptadas se llevó a cabo la presente auditoría.

Lo anterior, conforme al Manual de Acciones Derivadas de las Auditorías, 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 plantea de conformidad con el Manual de Selección de Auditorías, de acuerdo con los siguientes criterios:

“Propuesta e Interés Ciudadano”. Debido a que, mediante el CESAC de la alcaldía son atendidas las solicitudes de servicios de los ciudadanos de la demarcación.

“Presencia y Cobertura”. Con el 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 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 Centro de Servicios y Atención Ciudadana, en el proceso de atención de solicitudes de servicios recibidas durante el ejercicio de 2022. La revisión comprendió el control interno, y la eficiencia del proceso implementado, con relación a la operación y aplicación de procedimientos conforme a la normatividad correspondiente.

Con relación a la eficiencia operativa del proceso implementado por la alcaldía para subsanar las observaciones detectadas en el ejercicio de 2019, se evaluó la aplicación de

procedimientos de acuerdo con la normatividad, mediante el análisis de los registros de servicios proporcionados por la alcaldía, 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 las auditorías practicadas 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:

Se aplicó un cuestionario al CESAC de la alcaldía, con la finalidad de verificar si las debilidades que fueron detectadas en 2019 fueron subsanadas, con base en el 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 1), realizados por los ciudadanos mediante el CESAC, durante el ejercicio de 2022.

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

PROCEDIMIENTOS, RESULTADOS Y OBSERVACIONES

RESULTADOS

La auditoría se realizó conforme a los procedimientos y técnicas de auditoría, 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.

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 número ASCM/79/22.

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, y 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 control interno del sujeto fiscalizado se presentaron observaciones que repercutieron en la administración eficiente de los riesgos inherentes al desarrollo de la unidad administrativa encargada de las operaciones o procesos sujetos a revisión en función de 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.

Como parte del estudio general del sujeto de fiscalización en 2022, contó con la estructura orgánica núm. OPA-CUH-5/010119, la cual estuvo vigente a partir del 1o. de enero de 2019 y en la cual se previeron una oficina de la alcaldía y ocho Direcciones Generales (de Gobierno; Jurídica y de Servicios Legales; de Administración, de Obras y Desarrollo Urbano; de Servicios Urbanos; de Desarrollo y Bienestar; de los Derechos Culturales; Recreativos y Educativos; y de Seguridad Ciudadana y Protección Civil), cabe mencionar que el área sustantiva de análisis fue la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana adscrita a la Oficina de la Alcaldía Cuauhtémoc.

En 2022, el sujeto de fiscalización contó con un manual administrativo núm. MA-38/131021-OPA-CUH-5/010119, en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 730 del 22 de noviembre de 2021 fue publicado el “Aviso por el cual se da a conocer el enlace electrónico donde podrá ser consultado su Manual Administrativo, con número de registro MA-38/131021-OPA-CUH-5/010119”, vigente el día de su publicación, y difundido entre su personal mediante el oficio núm. AC/DGA/40/2021 del 23 de noviembre de 2021.

El manual administrativo fue integrado por los apartados: presentación, antecedentes históricos, misión, visión, marco jurídico, atribuciones, y aprobación del manual administrativo; además, en los apartados específicos de la oficina de la alcaldía y en las ocho Direcciones Generales fueron integradas, por la estructura orgánica, organigramas, atribuciones o funciones, listado de procedimientos, procedimientos y diagramas de flujo, y el glosario. Por lo antes expuesto, en dicho manual se identificó que la alcaldía contó con

un procedimiento denominado “Atención a la demanda de servicios presentada por la ciudadanía” vinculado con el CESAC en el 2022; asimismo, en el apartado correspondiente a la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana se identificaron 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 su respuesta y documentación que presentó, 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 la difusión y acuse de éstos, mediante la circular núm. CESAC/0007/2022 del 12 de septiembre de 2022, signada por Subdirección del CESAC, en ésta se les informa sus obligaciones en las Área de Atención Ciudadana (AAC). Además, el sujeto de fiscalización proporcionó los oficios núms. CESAC/006/2022 y CESAC/928/2022, del 7 y 12 de septiembre de 2022, respectivamente, referente a la imagen institucional del CESAC.
2. El sujeto de fiscalización proporcionó capturas de pantalla de la Bandeja de Turnos que acredita 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), el cual registra las solicitudes de forma presencial y de forma digital.
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 “Encuesta de Satisfacción y Calidad en el Servicio”.

4. El sujeto de fiscalización contó con el procedimiento “Atención a la demanda de servicios presentada por la ciudadanía”, asimismo, proporcionó evidencia documental que consiste en captura de pantalla de la Bandeja de Turnos del SUAC, 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.
5. Contó con un mecanismo de envíos de oficios a las direcciones lo 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 el oficio núm. CESAC/0562/2023 del 12 de junio de 2023, por medio del cual se informó a la Dirección de Planeación del Desarrollo y Gobierno Digital el desglose de los folios ingresados, atendidos y pendientes 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 el “Acuerdo por el que se crea el Sistema de Datos Personales del ‘Sistema Unificado de Atención Ciudadana’ de la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México”, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 102 del 30 de mayo de 2019 vigente en 2022.
7. El sujeto de fiscalización acreditó mediante la impresión de pantalla de la Bandeja de Turnos, de la plataforma digital donde se realiza la recepción de las solicitudes ciudadanas 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 el sujeto de fiscalización contó con mecanismos para la atención de las solicitudes que son recibidas por medio de audiencias públicas, mediante nota informativa del 16 de junio de 2023, el CESAC informó que “no cuenta con registros de solicitudes de servicios ingresadas por medio de Audiencias Públicas...”; por lo que no contó con dichos mecanismos, ya que las audiencias son las acciones y espacios de captación de demanda ciudadana de manera presencial con la asistencia de los

titulares o sus representantes de las alcaldías, los cuales atienden a la ciudadanía de manera individual o grupal.

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 éstos.

El sujeto de fiscalización no contó con mecanismos para la atención de las solicitudes que son recibidas por medio de audiencias públicas, que de conformidad con el numeral 6.1, de “Las Audiencias Públicas”, 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, menciona que “son las acciones y espacios de captación de demanda ciudadana de manera presencial con la asistencia de los titulares o sus representantes, de las Alcaldías [...], los cuales atienden a la ciudadanía de manera individual o grupal”.

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; sin embargo, careció de mecanismos para la atención de las solicitudes que son recibidas por medio de audiencias públicas.

En la confronta realizada por escrito el 19 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, notificada a la Alcaldía Cuauhtémoc mediante el oficio núm. ASCM/DGAE/0626/23 del 4 de septiembre de 2023, para que en un término de 10 días hábiles remitiera información y documentación relacionadas con el presente resultado incluido en el Informe de Resultados de Auditoría para Confronta (IRAC), el sujeto de fiscalización proporcionó el oficio núm. AC/DGA/JUDASA/378/2023 de fecha 19 de septiembre de 2023, con el que remite la información o documentación mediante liga electrónica <https://www.dropbox.com/request/ZWdkSppMkhBR5N0ZhoP7>, de la plataforma habilitada para ello. Respecto del presente resultado se expone lo siguiente:

Mediante los oficios núm. CESAC/0960/2023 del 12 de septiembre y núm. CESAC/0992/2023 del 18 de septiembre, ambos de 2023, emitidos por la subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, la alcaldía proporcionó el formato utilizado para la captación de demandas ciudadanas de manera presencial, el cual cuenta, entre otros datos, con: número de folio, fecha, datos del solicitante, gestión solicitada y aviso de privacidad, impresión gráfica de audiencias públicas donde es usado éste formato, así mismo, se comunica que ésta información se ingresa al Sistema Unificado de Atención Ciudadana en 2023; además, proporcionó evidencia fotográfica del levantamiento de las solicitudes en diversas audiencias públicas de forma presencial.

Del análisis de la información o documentación se determinó que, durante el presente año 2023, el sujeto de fiscalización generó mecanismos para atender las solicitudes que son recibidas por medio de audiencias públicas, ya que contó con un formato que permite el levantamiento de la demanda ciudadana, el cual se integra al Sistema Unificado de Atención Ciudadana para su revisión. Por lo anterior, se determinó que las deficiencias fueron controladas, por tal motivo no se emite recomendación.

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 identificar los servicios que proporcionó la alcaldía, durante 2022, mediante el oficio núm. AC/DGA/JUDASA/168/2023 del 26 de junio de 2023, dio un catálogo con tiempos de atención de los servicios del CESAC que se realizaron en la alcaldía; además, proporcionó 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 1), realizados por los ciudadanos mediante el CESAC, en 2022.

Del análisis a los registros de servicios brindados por la alcaldía, en el ejercicio de 2022, se identificó que los cinco servicios con mayor demanda fueron: reparación de alumbrado público, mantenimiento a la red de agua potable y servicios hidráulicos, bacheo en vialidades secundarias, verificación administrativa y diagnóstico de sujeto forestal; además, se comprobó, por medio de la Bandeja de Turnos del SUAC, que los folios corresponden a los proporcionados por la alcaldía, los cuales están integrados por: folio, fecha de solicitud, origen, solicitante, descripción de la solicitud, folios asociados, historial de turnos y estatus, 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/0358/23 del 12 de junio de 2023, se le solicitó al sujeto de fiscalización que indicara, mediante nota informativa, si recibió supervisión y evaluaciones por parte de la Dirección General de Contacto Ciudadano (DGCC) de la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP); y proporcionara las autoevaluaciones del AAC sujeta a revisión, enviadas a la DGCC de la ADIP.

En respuesta, mediante nota informativa del 16 de junio del 2023, la alcaldía comunicó que ha sido supervisada y evaluada por la DGCC, además, proporcionó el oficio núm. ADIP/DGCC/1281/2022 del 10 de noviembre de 2022, donde la Directora General de Contacto Ciudadano informó que la alcaldía obtuvo un “índice de cumplimiento de 8.15 [...]”, de un nivel óptimo de 10; anexó las cédulas de evaluación de las AAC registradas en el padrón de AAC, las cuales contienen las observaciones y recomendaciones que les solicitó fueran atendidas.

Asimismo, el sujeto de fiscalización proporcionó el soporte documental de los Planes Anuales de Mejora en la Atención Ciudadana, con motivo de las recomendaciones emitidas por la DGCC, 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.

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.

RESUMEN DE RESULTADOS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

En la presente auditoría se determinaron 3 resultados; de los cuales se derivó 1 observación, la cual quedó desvirtuada, por lo cual no se generaron 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

La información y documentación presentadas por el sujeto de fiscalización mediante el oficio núm. AC/DGA/JUDASA/378/2023 del 19 de septiembre de 2023, aclaró y justificó totalmente las observaciones incorporadas en el Informe de Resultados de Auditoría para Confronta, por lo que se modificaron los resultados como se determina en el presente informe.

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 2 de octubre 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 Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía Cuauhtémoc, 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; 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