

ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO

ALCALDÍA LA MAGDALENA CONTRERAS

AUDITORÍA DE DESEMPEÑO

“ATENCIÓN CIUDADANA”

Auditoría ASCM/207/22

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 y 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 y 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 La Magdalena Contreras, como parte de la revisión de la Cuenta Pública de la Ciudad de México 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, de acuerdo con el 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; y con las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores

(ISSAI), emitidas por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), con los Principios de la Auditoría de Desempeño (ISSAI 300), numeral 42 “Seguimiento de Actividades”, que establece que los auditores deben dar seguimiento a los resultados de auditorías y recomendaciones previamente presentados.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios generales contenidos en el Manual de Selección de Auditorías vigente de la ASCM:

“Propuesta e Interés Ciudadano”. Se determinó hacer esta revisión porque es mediante el CESAC de la Alcaldía La Magdalena Contreras como se atienden las solicitudes de servicios de los ciudadanos de la demarcación.

“Presencia y Cobertura”. A fin de garantizar que, eventualmente, se revisen todos los rubros y 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 Centro de Servicios y Atención Ciudadana (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 CESAC 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 sujetos a la normatividad correspondiente.

Con relación a la eficiencia operativa del proceso implementado por la Alcaldía La Magdalena Contreras 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 brindados por la alcaldía en el ejercicio fiscal de 2022.

Para la determinación de la muestra de auditoría, se utilizó el método de muestreo no estadístico denominado crítico, que consiste en seleccionar la muestra de acuerdo con el criterio del auditor, con base en las características particulares de los elementos estudiados, conforme a la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 530 “Muestreo de Auditoría”, emitida por la Federación Internacional de Contadores (IFAC); la Norma Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI) 1530 “Muestreo de Auditoría”, emitida por el Comité de Normas Profesionales de la INTOSAI; y con el Manual del Proceso General de Fiscalización de la ASCM.

Adicionalmente, con la finalidad de constatar si 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) presentadas por los ciudadanos mediante el CESAC durante el ejercicio fiscal de 2022.

El área sujeta a revisión fue la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, área encargada de atender las solicitudes de servicios.

PROCEDIMIENTOS, RESULTADOS Y OBSERVACIONES

La auditoría se realizó conforme a los procedimientos y técnicas de auditoría de estudio general, inspección 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 emitir una opinión objetiva y profesional.

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 con clave ASCM/94/22 practicada al mismo sujeto de fiscalización.

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; y 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 deberán 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; en el Marco Integrado de Control Interno (MICI), emitido en el marco del Sistema Nacional de Fiscalización (SNF); y en los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México.

En la confronta realizada por escrito el 20 de diciembre 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, la cual fue notificada a la Alcaldía La Magdalena Contreras mediante el oficio núm. ASCM/DGAE/0922/23 del 5 de diciembre 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 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.

Respecto de la eficacia operativa del sujeto de fiscalización para las operaciones o procesos sujetos a revisión se determinó que la alcaldía se ajustó a los controles establecidos y cumplió la normatividad aplicable, lo que implicó que no se materializaran los 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 La Magdalena Contreras como respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada para la revisión de la Cuenta Pública de la Ciudad de México de 2019, se aplicaron los procedimientos y técnicas de auditoría de estudio general, inspección y análisis.

Como parte del estudio general del sujeto de fiscalización, se constató que la alcaldía contó con la estructura orgánica núm. AL-MACO-17/011021, dictaminada favorablemente por la Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales (DEDyPO) de la Secretaría de Administración y Finanzas (SAF), vigente para 2022, la cual fue notificada con el oficio núm. SAF/DGAPYDA/DEDYPO/0574/2021 del 1o. de octubre de 2021 y difundida mediante el enlace electrónico <https://mcontreras.gob.mx/estructura-organica-2021-2024/>, en el cual se previeron una Oficina de la Alcaldía y ocho Direcciones Generales (Planeación, Seguimiento y Evaluación; Movilidad, Seguridad Pública y Atención Ciudadana; Jurídica y de Gobierno; Administración y Finanzas; Obras y Desarrollo Urbano; Ecología y Sustentabilidad; Desarrollo Social; y Desarrollo y Fomento Económico), cabe mencionar que el área sustantiva de análisis fue la Subdirección del Centro de Servicios

y Atención Ciudadana adscrita a la Dirección General de Movilidad, Seguridad Pública y Atención Ciudadana.

Conforme al dictamen de estructura orgánica núm. AL-MACO-17/011021, se comprobó que la alcaldía contó con dos manuales administrativos para operar en el ejercicio fiscal de 2022; el primero obtuvo el registro mediante el oficio núm. SAF/CGEMDA/0220/2019 del 7 de noviembre de 2019. El 2 de diciembre de 2019, se publicó en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 232 el “Aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico donde podrá ser consultado el ‘Manual Administrativo de la Alcaldía La Magdalena Contreras’, con registro núm. MA-30/071119-OPA-MACO-2/010119”, el cual contó con los apartados de marco jurídico; estructura orgánica; misión, visión y objetivos institucionales; atribuciones; funciones; procesos y procedimientos; glosario y aprobación del manual administrativo, con vigencia del 1o. de enero al 30 de noviembre de 2022; y para el segundo, con el oficio núm. SAF/DGAPYDA/DEDYPO/1145/2022 del 4 de noviembre de 2022, la DEDyPO otorgó el registro núm. MA-34/011122-MACO-1265B8D, y fue publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 991 del 30 de noviembre de 2022 el “Aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico en el que podrá ser consultado el ‘Manual Administrativo de la Alcaldía La Magdalena Contreras’, con registro núm. MA-34/011122-MACO-1265B8D”; asimismo, se verificó que contó con los apartados: presentación; antecedentes históricos; misión y visión; marco jurídico; atribuciones; estructura orgánica; organigramas; atribuciones y/o funciones; listado de procedimientos; procedimientos y diagramas de flujo; glosario y aprobación del manual administrativo y vigente del 1o. al 31 de diciembre de 2022.

En el primer manual se identificó que el apartado correspondiente a la Oficina de la Alcaldía contó con el procedimiento “Gestión de Solicitudes y Denuncias Ciudadanas durante Audiencias Ciudadanas y Recorridos”; y en el segundo, en el apartado de la Dirección General de Movilidad, Seguridad Pública y Atención Ciudadana, se identificaron funciones vinculadas al proceso de atención de solicitudes de servicios y contó con tres procedimientos: “Atención a Solicitudes de Servicios en la Demarcación”; Seguimiento a Solicitudes de Servicios en la Demarcación”; y “Gestión de las Solicitudes de Servicios en la Demarcación”.

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 para la revisión de la Cuenta Pública de la Ciudad de México 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.

Mediante el análisis de las respuestas y documentación presentadas por el sujeto de fiscalización, mediante el oficio núm. LMC/DGAF/JUDASA/163/2023 del 26 de septiembre de 2023, se determinó lo siguiente:

1. El personal del CESAC proporcionó comprobantes emitidos en el ejercicio fiscal de 2022 por la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (CDHCDM) del curso ABC de los Derechos Humanos, con los cuales el sujeto de fiscalización acreditó que su personal se capacitó en temas de respeto, no discriminación, trato igualitario e imparcialidad, de conformidad con lo establecido en los Principios de la Atención Ciudadana 3.1.1. y 3.1.2. de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.
2. El sujeto de fiscalización proporcionó capturas de pantalla de la bandeja de turno del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) y los formatos "Acuse SACNET", con los cuales acreditó que las solicitudes, reportes o quejas presentados mediante las opciones digitales en el sitio web y de forma presencial en la alcaldía, son registrados en el SUAC y en el Sistema de Atención Ciudadana SACNET.
3. El CESAC comprobó que aplicó encuestas de satisfacción del ciudadano respecto de la atención recibida durante el proceso de recepción de las solicitudes de servicios, la cual incluyó una pregunta relacionada con la calidad en la atención recibida y de manera opcional un apartado de comentarios para mejorar el servicio.
4. El sujeto de fiscalización respondió a las solicitudes de servicios recibidas, 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. Asimismo, el CESAC proporcionó, como evidencia documental, 50 formatos “Acuse SACNET” y “Orden de Trabajo”, en los cuales se constató la respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, respecto a los servicios públicos; y turnó dichas solicitudes a la unidad administrativa a la que le correspondía atenderlas.

5. El CESAC contó con los procedimientos “Gestión de Solicitudes y Denuncias Ciudadanas durante Audiencias Ciudadanas y Recorridos”, “Atención a Solicitudes de Servicios en la Demarcación”, Seguimiento a Solicitudes de Servicios en la Demarcación” y “Gestión de las Solicitudes de Servicios en la Demarcación”, para realizar el seguimiento (recepción, turno y emisión de respuestas) de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, 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. Como evidencia documental de su cumplimiento, proporcionó notas informativas suscritas por el Líder Coordinador de Proyectos de Atención Ciudadana de CESAC, dirigidas a las áreas encargadas de dar atención, mediante las cuales remitió la relación de folios ingresados que fueron capturados en el SACNET y se encontraban pendientes de atender, y solicitó que una vez atendidos remitiera el informe del servicio para estar en condiciones de informar a los ciudadanos solicitantes la respuesta correspondiente.
6. El CESAC implementó como mecanismo de control para garantizar la protección de los datos personales de los ciudadanos el sistema “Solicitantes del Centro de Servicios y Atención Ciudadana”; además, de la revisión a los formatos “Acuse SACNET” se identificó que en la parte inferior se dio a conocer la siguiente dirección electrónica mediante la cual se puede consultar el “Aviso de Privacidad Integral”: <https://mcontreras.gob.mx/formato-de-aviso-de-privacidad-integral-solicitantes-del-centro-de-servicios-y-atencion-ciudadana/>.
7. El sujeto de fiscalización acreditó, mediante la impresión de la pantalla de la bandeja de turno del SUAC y los formatos “Acuse SACNET” y “Orden de Trabajo”, contar con instrumentos para la atención de las solicitudes que son recibidas por el CESAC por distintos medios (presencial, telefónica y digital).

8. Respecto de los mecanismos para la atención de las solicitudes que son recibidas por medio de audiencias públicas, el sujeto de fiscalización informó con el oficio núm. LMC/DGMSDYAC/0825/2023 del 26 de septiembre de 2023, que la alcaldía “se apega a los lineamientos en los cuales las audiencias públicas están consideradas en la atención presencial, por lo que se brinda el mismo trato de acuerdo con lo establecido con el [Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México] numerales 6.6.1 ‘Las AP 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 y/o de los demás Entes Públicos, los cuales atienden a la ciudadanía de manera individual o grupal’. 7.7.1. ‘Atención Presencial: Áreas de Atención y Módulos de Atención, Áreas Móviles incluyendo vehículos y stands, Audiencias Públicas de titulares o representantes de Alcaldías y demás Entes Públicos’”.
9. El CESAC informó a los ciudadanos cuando 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. La alcaldía contó con mecanismos que le permitieron atender de forma prioritaria a grupos vulnerables, 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; al respecto, proporcionó evidencia fotográfica de la atención a un ciudadano con discapacidad, así como de los accesos con marcas de relieve que señalan la accesibilidad a las áreas de atención ciudadana para los grupos vulnerables.

Por lo anterior, se concluye que las medidas adoptadas por el sujeto de fiscalización y descritas en el presente resultado, como respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada para la revisión de la Cuenta Pública de la Ciudad de México 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, por lo que no hay observaciones que reportar.

En la confronta realizada por escrito el 20 de diciembre de 2023, 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.

Se identificaron los servicios que prestó la Alcaldía La Magdalena Contreras durante 2022; al respecto, con el oficio núm. LMC/DGMSDYAC/0825/2023 del 26 de septiembre de 2023, el sujeto de fiscalización proporcionó el Catálogo de Servicios 2022, una relación en Excel de las solicitudes de servicios recibidas por el CESAC, y 50 folios de los 5 servicios con mayor demanda (10 solicitudes por cada servicio) presentadas en 2022.

En el análisis de los registros de servicios prestados por la alcaldía en el ejercicio fiscal de 2022, se identificó que los cinco servicios con mayor demanda fueron: rehabilitación, sustitución y/o instalación de alumbrado público; construcción y mantenimiento de la infraestructura urbana (bacheo de asfalto); reparación de fugas de la red del sistema de agua potable; atención a falta de agua (regulación de válvulas y programación por tandeo); provisión emergente de agua en la alcaldía (agua en pipas); además, se comprobó, en la base de datos de las solicitudes de servicios recibidas por el CESAC en 2022, que los folios corresponden a los proporcionados por la alcaldía e incluyen: fecha, medio de recepción de la solicitud, tipo de servicio, descripción, dirección del servicio solicitado y datos del

solicitante, 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, se solicitó a la alcaldía indicar, 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 proporcionar las autoevaluaciones del Área de Atención Ciudadana (AAC) sujeta a revisión, enviadas a la DGCC de la ADIP.

En respuesta, mediante el oficio núm. LMC/DGMSDYAC/0825/2023 del 26 de septiembre de 2023, la alcaldía proporcionó el oficio núm. ADIP/DGCC/1286/2022 del 10 de noviembre de 2022, mediante el cual la DGCC de la ADIP notificó de la supervisión a las Áreas de Atención Ciudadana (AAC) e informó a la Dirección General de Movilidad, Seguridad Pública y Atención Ciudadana de la Alcaldía La Magdalena Contreras, el resultado del índice de cumplimiento de las observaciones. Asimismo, 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 el proceso de atención de solicitudes de servicios en el CESAC, se llevó de acuerdo 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 que no hay observaciones que reportar.

En la confronta realizada por escrito el 20 de diciembre de 2023, 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.

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 IRAC y le informó de la confronta por escrito el 20 de diciembre 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/0922/23 del 5 de diciembre de 2023.

En atención al documento referido, el sujeto de fiscalización remitió el oficio núm. LMC/DGAF/JUDASA/276/2023 del 18 de diciembre de 2023, en el que manifestó que: “después de una revisión minuciosa a dicho informe para la Confronta se toma conocimiento que no se generaron observaciones al respecto que atender”.

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 18 de enero de 2024, 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 consistió en revisar y evaluar si las medidas adoptadas o acciones correctivas realizadas por el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (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; 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
Martiniano López García	Director General
Israel Rodríguez Soriano	Director de Área
Miriam Castillo Hernández	Subdirectora de Área
Jean Carlo Reveles Flores	Auditor Fiscalizador "B"