

ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO

ALCALDÍA XOCHIMILCO

AUDITORÍA DE DESEMPEÑO

ATENCIÓN CIUDADANA

Auditoría ASCM/208/22

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 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, vigentes en 2022.

ANTECEDENTES

Derivado de la auditoría practicada al Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de la Alcaldía Xochimilco 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 al respecto, 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; y de acuerdo con 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, eventualmente, se revisen todos los sujetos de fiscalización, por estar incluidos en la Cuenta Pública de la Ciudad de México.

OBJETIVO

Consistió en 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 revisado.

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 para la operación y aplicación de procedimientos conforme a la normatividad correspondiente.

En cuanto 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 del estudio general y análisis, y se aplicaron cuestionarios a 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 las acciones correctivas realizadas por el CESAC de la Alcaldía Xochimilco como respuesta a las recomendaciones derivadas de las auditorías practicadas para la revisión de 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, 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 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), realizadas por los ciudadanos durante el ejercicio de 2022.

El área en la que se realizó el seguimiento de auditoría fue al CESAC de la Alcaldía Xochimilco, 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.

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 incluyen en el Informe Individual de Auditoría con clave ASCM/114/22.

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 con 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 Xochimilco como respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada en la Cuenta Pública 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, se identificó que contó con la estructura orgánica núm. OPA-XOC-12/160719, vigente a partir del 16 de julio de 2019 y publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 144 del 29 de julio de 2019, en la cual se previeron una Oficina de la Alcaldía y ocho direcciones generales (de Asuntos Jurídicos y Gobierno; de Administración; de Obras y Desarrollo Urbano; de Servicios Urbanos; de Desarrollo Social; de Turismo y Fomento Económico; de Participación Ciudadana; y de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable).

Aunado a lo anterior, la Alcaldía Xochimilco contó con una modificación al dictamen de estructura orgánica núm. OPA-XOC-12/160719, vigente a partir del 16 de marzo de 2022 y publicado en la página de transparencia de la alcaldía; en éste, se identificaron una Oficina de Alcaldía y ocho direcciones generales (de Asuntos Jurídicos y Gobierno; de Administración; de Obras y Desarrollo Urbano; de Servicios Urbanos; de Inclusión y Bienestar Social; de Turismo y Fomento Económico; de Participación Ciudadana; y de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable).

La Alcaldía Xochimilco en 2022 contó con dos manuales administrativos, el primero de ellos con registro núm. MA-64/261219-OPA-XOCH-12/160719 y publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 262 del 15 de enero de 2020; y el segundo con registro núm. MA-37/141122-XOCH-22-A183D4F, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 993 del 2 de diciembre de 2022, vigente a partir del día de su publicación y difundido entre su personal mediante su portal de transparencia.

El primero de los manuales administrativos fue integrado por los apartados de marco jurídico; estructura orgánica; misión, visión y objetivos institucionales; atribuciones; funciones, una oficina de la alcaldía, ocho direcciones generales; glosario; y aprobación del manual administrativo.

El segundo manual fue integrado por los apartados de presentación; antecedentes históricos; misión y visión; marco jurídico; atribuciones; oficina de la alcaldía; estructura orgánica; organigrama; atribuciones y/o funciones; listado de procedimientos; procedimientos y diagramas de flujo; glosario; ocho direcciones generales, glosario y aprobación de manual administrativo.

En el manual administrativo núm. MA-37/141122-XOCH-22-A183D4F se identificó que la alcaldía contó con un procedimiento denominado “Atención a la Demanda Ciudadana de Servicios mediante la Captación, Canalización, Gestión y Conclusión de las Solicitudes Ciudadanas”, vinculado con las actividades del CESAC en 2022; asimismo, en el apartado correspondiente a la Coordinación 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 las acciones correctivas realizadas por el CESAC de la Alcaldía Xochimilco como respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada como parte de la revisión de 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. En el análisis de las respuestas y la documentación presentada por el sujeto de fiscalización, se determinó lo siguiente:

1. El sujeto de fiscalización proporcionó la circular núm. 1 del 12 de enero de 2022, signada por la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, mediante la cual instruyó al personal de base, de honorarios, y otros asignados al CESAC sujetarse a los Principios de la Atención Ciudadana; asimismo, proporcionó la plantilla del personal del CESAC con números de empleado y las firmas de enterado de dicha circular; además, proporcionó los planes de mejora en las Áreas de Atención Ciudadana (AAC), entre los que se encuentran: capacitación al personal del CESAC en actualización de manejo de redes, dicción en atención ciudadana, paquetería de Office, actualización de la identidad gráfica, acrílicos tipo ventana para señalización, adquisición de turnos electrónicos, y mantenimiento de los equipos telefónicos; también proporcionó los memorándums núms. XOCH 13-CSA/0015/2022, 0017, 0022, 0023, 0024, 0025, 0037,

0038, 0054 y 0055, todos del 26 de abril de 2022, donde se convoca a participar al personal del CESAC en los cursos: “Respeto en la Atención Ciudadana”, “Curso Básico de Señas Mexicanas”, y “Diplomado de Inducción a la Gestión Pública con Orientación en la Atención Ciudadana”; además, proporcionó tres “Certificados de Competencia Profesional Transversal: CTRAC-01.” del 1o. de junio de 2023, por lo que se identificó que 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 vigentes en 2022.

2. Mediante el oficio núm. XOCH13-CSA/0383/2023 del 8 de septiembre de 2023, el CESAC informó que “El Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) es el sistema para la captación de las solicitudes de la demanda ciudadana; y contó con cuatro AAC digitales, registradas en el padrón de AAC con clave única de Registro CUR (Twitter, Facebook, correo electrónico, Servicio XochiWhats); además, proporcionó evidencia documental de las capturas de pantalla de la Bandeja de Turnos del SUAC, de servicios solicitados y proporcionó una relación de las solicitudes de servicios recibidas por el CESAC durante 2022.
3. El CESAC comprobó que contó con instrumentos para conocer el nivel de satisfacción del ciudadano respecto de la recepción de las solicitudes de servicios, mediante el formato denominado “Opinión de Salida de la Atención Ciudadana”; además, mediante el oficio núm. XOCH13-CSA/0383/2023 del 8 de septiembre de 2023, el CESAC informó que se realizan llamadas de seguimiento, y proporcionó evidencia documental de dichas llamadas en dos archivos de Excel de los servicios de recolección de basura y fugas de agua, donde se visualizan tres columnas con el nombre del operador que realizó la llamada, fecha y comentario acerca de la atención al realizar la solicitud y sobre los servicios prestados.
4. El sujeto de fiscalización contó con el procedimiento denominado “Atención a la Demanda Ciudadana de Servicios mediante la Captación, Canalización, Gestión y Conclusión de las Solicitudes Ciudadanas”; asimismo, proporcionó capturas de pantalla de la Bandeja de Turnos del SUAC, como evidencia de la respuesta a las solicitudes

de los ciudadanos respecto de servicios públicos y de que fueron turnadas a la unidad administrativa encargada de la atención.

5. Para comprobar el seguimiento de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, el sujeto de fiscalización proporcionó el procedimiento denominado “Atención a la Demanda Ciudadana de Servicios mediante la Captación, Canalización, Gestión y Conclusión de las Solicitudes Ciudadanas”; y presentó capturas de pantallas de la Bandeja de Turnos del SUAC.
6. Como mecanismo de control para garantizar la protección de los datos personales de los ciudadanos, el sujeto de fiscalización proporcionó la circular núm. 1 del 12 enero de 2022, mediante la cual se informó a todo el personal del CESAC que deberá apegarse a los Principios de Atención Ciudadana que se encuentran en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, que, en su numeral 3.1.12. “Protección de Datos Personales”, señala que se debe garantizar el respeto a los datos personales de los ciudadanos; asimismo, proporcionó la circular núm. 2 del 21 de enero de 2022, mediante la cual se envió a todo el personal del CESAC copia de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México y del aviso de privacidad; además, proporcionó copia de dicho aviso. Cabe mencionar que a ambas circulares se anexó la plantilla de personal del CESAC, que incluyó número de empleado y firma de enterado.
7. Como instrumento para la atención de las solicitudes que son recibidas por el CESAC por distintos medios, el sujeto de fiscalización con el oficio núm. XOCH13-CSA/0479/2023 del 13 de noviembre de 2023, informó que contó con “sistema SUAC, espacio físico para la atención ciudadana, internet, equipos de cómputo, líneas telefónicas, mobiliario”; y proporcionó, como evidencia documental, fotografías de los módulos de los servicios con que cuenta el CESAC; una base de datos en Excel, que incluye folios, tema, fecha de solicitud y procedencia (presencial, digital o telefónica); y capturas de pantallas de la Bandeja de Turnos del SUAC, donde se observa que se incluye el origen de la solicitud.

8. Como instrumento para la atención de las solicitudes que son recibidas por medio de audiencias públicas, el sujeto de fiscalización, con el oficio núm. XOCH13-CSA/0479/2023 del 13 de noviembre de 2023, proporcionó el “Formato Inicial de Registro para Audiencia”, con el que se registra al ciudadano para realizar su solicitud, que posteriormente se captura en el SUAC; además, presentó una base de datos en Excel, donde se muestra la procedencia de las solicitudes.
9. Ante la falta de cualquier requisito para llevar acabo los servicios solicitados, se informa al ciudadano que su solicitud podrá ser rechazada, en ese sentido, mediante el oficio núm. XOCH13-CSA/0479/2023 del 13 de noviembre de 2023, signado por la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se informó que “para la solicitud de un servicio se le requiere al ciudadano detalle su petición, así como un punto de contacto (teléfono o correo electrónico) a falta de este, se le informa que no procede capturar su petición 30.6 del MIAC.”, que en dicho numeral dice: “Para el otorgamiento de número de folio a las solicitudes presentadas por el ciudadano, es necesario que en el formulario del SUAC, se requisen los campos mínimos para su canalización”; asimismo, se adjuntó la circular núm. 1 del 12 de enero de 2022, dirigida al personal del CESAC, donde se le comunica que deberá sujetarse en todo momento a los Principios de la Atención Ciudadana incluidos en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, que, en su numeral 3.1.14 “Prevención”, señalan: “Ante la falta de cualquier requisito en los trámites y servicios solicitados, las personas servidoras públicas deberán informar al ciudadano que se podrá rechazar su solicitud salvo que cumpla con el requerimiento tal y como lo marcan las disposiciones normativas, de ocurrir el rechazo la persona servidora pública deberá señalar al ciudadano el o los motivos del rechazo”. Dicha circular incluye la plantilla de personal, con número de empleado y firma de recibido.
10. Respecto a si la alcaldía cuenta con un procedimiento que permite la atención prioritaria a grupos vulnerables, mediante el oficio núm. XOCH13-CSA/0383/2023 del 8 de septiembre de 2023, signada por la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se describe el procedimiento: “al llegar al Área de Atención Ciudadana una persona considerada en el grupo vulnerable (adultos mayores de 60 años, mujeres embarazadas, personas que acuden con niños menores de 5 años y personas con alguna

discapacidad) se le da atención prioritaria para el registro y asignación de turno; se cuenta con un módulo de atención prioritaria, en la sala de espera existe un espacio para personas que acuden en silla de ruedas, lugares de especiales en la sala de espera, todo lo anterior con estricto apego al Modelo Integral de Atención Ciudadana”. Asimismo, se proporcionó la circular núm. 1 del 12 de enero de 2022, en donde se comunica al personal del CESAC que deberá sujetarse a los principios de atención ciudadana contenidos en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, y se presentó la plantilla del personal del CESAC, con número de empleado y firmas de enterado de dicha circular; además, se adjuntó evidencia fotográfica del módulo de atención prioritaria, de los carteles informativos contra la discriminación, de la rampa de acceso a personas con discapacidad, de las líneas de acceso para débiles visuales, de los baños con soporte para adultos mayores y de las sillas de ruedas.

Por lo anterior, se concluye que las medidas implementadas o las acciones correctivas realizadas por el CESAC de la Alcaldía Xochimilco como respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada como parte de la revisión de 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, por lo que no se emiten observaciones.

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 en el CESAC para la atención de solicitudes de servicios por el sujeto de fiscalización se encuentran en operación, seguimiento y mejora continua, se aplicaron los procedimientos y técnicas de auditoría de estudio general y análisis.

En cuanto a los servicios que proporcionó la alcaldía durante 2022 y los tiempos de atención, mediante el oficio núm. XOCH13-CSA/0479/2023 del 13 de noviembre de 2023, el CESAC informó que sus tiempos de atención corresponden a lo establecido en los numerales 30.10, 30.11, 30.12, y 30.13 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; asimismo, proporcionó el catálogo de los servicios que se realizaron y una relación en Excel de las solicitudes de servicios recibidas por el CESAC en 2022. También suministró 50 folios de las solicitudes de los servicios con mayor demanda realizadas por los ciudadanos mediante el CESAC.

En el análisis de los registros de las solicitudes recibidas por la alcaldía mediante el CESAC en 2022, se identificó que las cinco solicitudes más recurrentes corresponden a falta de agua potable, alumbrado, desazolve, bacheo y mantenimiento de vía pública; además, se comprobó, por medio de capturas de pantalla 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 vigente en 2022.

Adicionalmente, con la finalidad de verificar si el CESAC recibió supervisión y seguimiento, mediante el oficio núm. ASCM/DGAE/0612/23 del 1o. de septiembre 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 de la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP), y que proporcionara las autoevaluaciones de la AAC sujeta a revisión enviadas a esa unidad administrativa.

En respuesta, mediante nota informativa del 6 de septiembre de 2023, el CESAC comunicó que el 1o. de agosto de 2022 se realizó una visita de supervisión en las AAC de la Alcaldía Xochimilco por parte personal de la Unidad de Departamental de Registro y Validación de Áreas de Atención Ciudadana de la Dirección General de Contacto Ciudadano de la ADIP; además, proporcionó el oficio núm. ADIP/DGCC/1291/2022 del 10 de noviembre de 2022, dirigido a la Coordinación del CESAC, donde se informó el índice de cumplimiento;

y presentó las cédulas de evaluación de las AAC registradas, las cuales contienen las observaciones, autoevaluaciones y recomendaciones. Adicionalmente se presentó el oficio núm. XOCH13-CSA/0500/2022 del 12 de diciembre de 2022, donde el Coordinador del CESAC informó las acciones realizadas para atender las observaciones emitidas y proporcionó evidencia fotográfica de dichas acciones.

El sujeto de fiscalización comunicó, mediante nota informativa sin número del 6 de septiembre de 2023, que, por medio del oficio núm. XOCH13-DGA-0244-2022 del 24 de enero de 2022 la Dirección General de Administración de la alcaldía envió los “Formatos para Planes de Mejora a Corto y Mediano Plazo”, debidamente requisitados, derivado de las recomendaciones emitidas por la ASCM, 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, proporcionó los formatos de los planes de mejora.

De la revisión del catálogo, folios de servicios brindados, y evaluaciones y autoevaluaciones realizadas, se concluye que las medidas correctivas adoptadas en cuanto a la atención de solicitudes de servicios en el CESAC se encuentran en operación, seguimiento y mejora continua, 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 que no se emiten observaciones.

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 IRAC 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/0894/23 del 29 de noviembre de 2023. En atención al documento referido, el sujeto de fiscalización remitió el oficio núm. XOCH13-CSA-0522-2023, del 8 de diciembre 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 12 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 fue revisar y evaluar si las medidas adoptadas o las acciones correctivas realizadas por el CESAC de la Alcaldía Xochimilco, como respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada como parte de la revisión de la Cuenta Pública de 2019, subsanaron, en el ejercicio sujeto a revisión, las debilidades detectadas en el proceso de atención de solicitudes de servicios; 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	
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
Etapas elaboración de informes	
Martiniano López García	Director General
José Luis Cruz Flores	Director de Área
David Silva Ceballos	Jefe de Unidad Departamental