

ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO

ALCALDÍA AZCAPOTZALCO

AUDITORÍA DE DESEMPEÑO

ATENCIÓN CIUDADANA

Auditoría ASCM/210/22

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; 1; y 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 Azcapotzalco 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; y al 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), la cual indica que los auditores deben dar seguimiento a los resultados de auditorías y recomendaciones previamente presentados.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

Esta auditoría se planteó de conformidad con el Manual de Selección de Auditorías de la ASCM, 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

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 de 2019, subsanaron las debilidades detectadas en el proceso de atención de solicitudes de servicios, en el ejercicio sujeto a revisión.

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 conforme a la normatividad aplicable.

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 aplicable, 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 de 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/65/22.

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 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.

Como parte del estudio general del sujeto de fiscalización en 2022, se identificó que contó con la estructura orgánica núm. OPA-AZC-14/011019, la cual estuvo vigente a partir del 1o. de octubre de 2019 y hasta el 31 de julio de 2022, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 207 del 25 de octubre de 2019, en la cual se previeron una oficina de la alcaldía y ocho Direcciones Generales (de Gobierno, de Asuntos Jurídicos, de Administración y Finanzas, de Obras, de Desarrollo Urbano y Servicios Urbanos, de Planeación del Desarrollo y Fomento Económico, de Desarrollo Social y Bienestar, y de Participación Ciudadana); así como una Dirección Ejecutiva de Igualdad de Género, Derechos Humanos e Inclusión.

Aunado a lo anterior, la alcaldía contó con el dictamen de estructura orgánica núm. AL-AZC-20/010822, vigente a partir del 1o. de agosto de 2022, donde se identificó una oficina de alcaldía y siete Direcciones Generales (de Desarrollo Económico; de Gobierno; de Asuntos Jurídicos; de Administración y Finanzas; de Obras, Desarrollo Urbano y Sustentabilidad; de Servicios Urbanos; y de Desarrollo Social y Participación Ciudadana); cabe mencionar que el área sustantiva de análisis fue la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, adscrita a la oficina de la alcaldía.

En 2022, la Alcaldía Azcapotzalco contó con dos manuales administrativos, el primero con el registro núm. MA-16/050220-OPA-AZC-10/010719, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 291 del 26 de febrero de 2020; y el segundo con el registro núm. MA-07/030322-AZC-14283B, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 824 del 5 de abril 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, nueve direcciones generales y una dirección ejecutiva, procesos y procedimientos, glosario y aprobación del manual administrativo.

El segundo fue integrado por los apartados de presentación, antecedentes históricos, misión y visión, marco jurídico, atribuciones, alcaldía, estructura orgánica, organigramas, atribuciones y funciones, listado de procedimientos, procedimientos y diagramas de flujo, glosario, ocho direcciones generales, una dirección ejecutiva y aprobación del manual administrativo.

En dichos manuales se identificaron atribuciones y funciones vinculadas con el proceso de atención de solicitudes de servicios en la CESAC.

Para revisar y evaluar si las medidas adoptadas o las 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 al analizar la respuesta y la documentación presentadas por el sujeto de fiscalización, se determinó lo siguiente:

1. La alcaldía proporcionó la circular sin número de enero de 2022, signada por la Dirección Ejecutiva de Desarrollo Administrativo, Gobierno Digital y Atención Ciudadana, mediante la cual, con la finalidad de dar una atención de calidad en el

servicio, comunicó al personal del CESAC los Principios de la Atención Ciudadana; además, proporcionó la plantilla del personal del CESAC con número de empleado y firmas de enterado de dicha circular; adicionalmente, proporcionó los planes de mejora en las Áreas de Atención Ciudadana (AAC): capacitación al personal del CESAC; renovación de las AAC; actualización de la identidad e imagen gráfica de las señalizaciones, del directorio de servidores públicos, del catálogo de trámites y servicios, y de los horarios de atención; mobiliario en estado óptimo; cartel de “Obligaciones y Derechos”; buzón de quejas; cartel informativo “Área de Atención Prioritaria a Grupos Vulnerables”; asientos reservados; silla de ruedas; uniforme homologado; gafetes; señalización e impresión de informes en sistema braille en módulo de informes y guía podó táctil para personas con debilidad visual. También proporcionó 30 constancias de cursos enfocados en la atención ciudadana, 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.

2. Mediante nota informativa sin número del 6 de septiembre de 2023, el sujeto de fiscalización proporcionó capturas de pantalla con las que acreditó 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 Único de Atención Ciudadana (SUAC), además proporcionó una relación de las solicitudes de servicios recibidas por el CESAC durante 2022.
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”; además, proporcionó dos agradecimientos por escrito de dos ciudadanos sobre el servicio de dos operadores, en el área de atención ciudadana del CESAC, recabados en el buzón de sugerencias.
4. El sujeto de fiscalización proporcionó evidencia del proceso de recepción y turno de servicios en el sistema de registro del CESAC, de las solicitudes de los ciudadanos a la Alcaldía Azcapotzalco durante el 2022, mediante las capturas de pantalla, desde

el ingreso de la solicitud hasta su turno al área para su atención, seguimiento y consulta al ciudadano; asimismo, la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana mediante nota informativa sin número del 6 de septiembre de 2023, describe paso a paso las etapas del proceso de registro y turnado de un servicio en el SUAC.

5. Con la nota informativa sin número del 6 de septiembre de 2023, el sujeto de fiscalización proporcionó capturas de pantalla del procedimiento de recepción, turno y emisión de respuestas a las solicitudes ciudadanas del SUAC, en las que se identificó que se asignó un folio a la solicitud y se ingresó el nombre del ciudadano solicitante; además, proporcionó 10 oficios, del núm. ALCALDÍA-AZCA/DEIGDyAC/CESAC/2022-071 al 080, todos del 4 de marzo de 2022, mediante los cuales el CESAC solicitó a las Direcciones Generales dar seguimiento a los folios que fueron turnados mediante el SUAC e indicar el avance de descarga del mismo sistema, y proporcionó una notificación de solicitud atendida del SUAC, por lo que se determinó que contó con un procedimiento que garantizó la recepción, turno y emisión de respuestas a las solicitudes de los ciudadanos.
6. Como mecanismo de control, para garantizar la protección de los datos personales de los ciudadanos, el CESAC proporcionó la circular sin número de enero de 2023, mediante la cual se informó a todo el personal del CESAC sobre 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; además, se agregó la plantilla de personal del CESAC que incluyó número de empleado y firma de enterado de la circular referida.

Asimismo, mediante la nota informativa sin número del 6 de septiembre de 2023, proporcionó la captura de pantalla de una solicitud ingresada por medio del SUAC, donde se observó que, al ingresar su solicitud, el ciudadano debe aceptar los términos y condiciones, así como el aviso de privacidad; además, proporcionó el “Aviso de privacidad simplificado del Sistema de Datos Personales de Usuarios de Servicio y Atención Ciudadana (SUAC)”, que es el documento que se proporciona al ciudadano

cuando ingresa su solicitud de manera presencial. Aunado a lo anterior, proporcionó el “Aviso de Privacidad Integral” publicado en la página de internet de la Alcaldía Azcapotzalco (<https://azcapotzalco.cdmx.gob.mx>).

7. Como instrumento para la atención de las solicitudes recibidas por el CESAC por distintos medios, con la nota informativa sin número del 6 de septiembre de 2023, el sujeto de fiscalización informó que “para la atención presencial y digital cuenta con diez módulos habilitados con computadora con internet y escáner, 4 líneas telefónicas”, lo cual fue acreditado mediante evidencia fotográfica del espacio físico que integra el CESAC. Asimismo, proporcionó una base de datos en formato Excel que incluye folios, tema, fecha de solicitud y procedencia; y si la solicitud fue presencial, digital o telefónica; además, adjuntó captura de pantalla de la bandeja de turnos del SUAC, donde se observa que se incluye el origen o medio con el que fue recibida la solicitud.

8. Como instrumento para la atención de las solicitudes recibidas por medio de audiencias públicas, con la nota informativa sin número del 5 de septiembre de 2023, el sujeto de fiscalización manifestó que contó con el programa “Miércoles Ciudadanos”, por lo cual, por medio de diversos oficios instruyó a las direcciones generales que integran la alcaldía sobre las acciones a realizar para atender los servicios públicos del programa señalado. Como evidencia documental proporcionó los oficios núms. ALCALDÍA-AZCA/DEIGDyAC/2022-0481-A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K y L, del 13 de julio; ALCALDÍA-AZCA/DEDAGDyAC/2022-0177, 0180, 0181, 0182, 0183 y 0184, del 4 de agosto; ALCALDÍA-AZCA/DEDAGDyAC/2022-084-A, B, C, D, E, F, H, I, J y K, del 1 de septiembre; ALCALDÍA-AZCA/DEDAGDyAC/2022-0102-A, B, C, D, E, F, H, I, J y K, del 8 de septiembre; ALCALDÍA-AZCA/DEDAGDyAC/2022-0229-A, B, C, D, E, F, G, H, I, J y K, del 28 de octubre, todos de 2022, dirigidos a los titulares de las direcciones generales y coordinaciones por parte de la Dirección Ejecutiva de Desarrollo Administrativo, donde se hacen de su conocimiento los servicios solicitados durante la audiencia pública “Miércoles Ciudadano”, los cuales deberán ser atendidos e informar al ciudadano sobre el resultado de su gestión; y proporcionó los correos electrónicos de notificación de los oficios referidos. También proporcionó 29 formatos mediante los que fueron levantadas las solicitudes en audiencias públicas integrados por fecha, folio, descripción, ubicación, datos del peticionario y nombre de quien la recibió.

9. Si los ciudadanos no cubren todos los requisitos para llevar a cabo los servicios solicitados, se les informa que su solicitud puede ser rechazada, por lo que la Alcaldía Azcapotzalco proporcionó la circular sin número de enero de 2022, dirigida al personal del CESAC, por medio de la cual se les comunican los Principios de Atención Ciudadana, que en su numeral 3.1.14 “Prevención”, señala: “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 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”. Asimismo, adjuntó la plantilla del personal del CESAC con número de empleado y firmas de enterado, anexó la nota informativa sin número del 6 de septiembre de 2023 y proporcionó una captura de pantalla de la bandeja de turnos donde se muestra que se informó al ciudadano del rechazo de la solicitud por no cumplir los requisitos.

10. Respecto a si la alcaldía contó con un procedimiento que permite la atención prioritaria a grupos vulnerables, mediante la nota informativa sin número del 5 de septiembre de 2023, la Coordinación del CESAC informó que se atiende de manera inmediata a los ciudadanos con capacidades diferentes, adultos mayores, personas con niños menores de cinco años y mujeres embarazadas; como evidencia documental proporcionó la circular sin número de enero de 2022 dirigida al personal del CESAC, donde se hacen de su conocimiento los Principios de Atención Ciudadana, que en su numeral 3.1.15 “Atención prioritaria” señala: “Establecer mecanismos que permitan la atención prioritaria a grupos vulnerables”; como evidencia de la recepción del personal, proporcionó la plantilla con número de empleado y firmas de enterado. También anexó evidencia fotográfica de los espacios asignados a los grupos vulnerables y la rampa de acceso para personas con discapacidad, y cuatro constancias de los cursos “Lenguas de Señas Mexicanas Básico” y “Sensibilización de los Derechos de las Personas con Discapacidad”.

Por lo anterior, se concluye que las medidas implementadas o las 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 identificar los servicios que prestó la alcaldía durante 2022, mediante el oficio núm. ALCALDIA-AZCA/DGAF/JUDA/2023-375 del 8 de septiembre de 2023, proporcionó el catálogo de los servicios del CESAC y una relación en Excel de las solicitudes de servicios recibidas con tiempos de atención y 50 folios de las solicitudes de los servicios con mayor demanda, realizadas por los ciudadanos.

En el análisis a los registros de servicios prestados por la alcaldía en el ejercicio de 2022, se identificó que los cinco servicios con mayor demanda fueron: pipas de agua potable, luminarias, desazolve, bacheo y poda de árboles; además, por medio de capturas de pantalla del apartado “Búsqueda y Respuesta a Solicitudes” del SUAC, se comprobó que los folios corresponden a los servicios proporcionados por la alcaldía, los cuales están integrados por año, folio, servicio, fecha de solicitud, procedencia, solicitante, colonia, estatus, fecha de cierre y área técnica asignada, 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/0613/23 del 1o. de septiembre de 2023, se 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 que proporcionara las autoevaluaciones del AAC sujeta a revisión, enviadas a la DGCC de la ADIP.

En respuesta, mediante la nota informativa del 5 de septiembre de 2023, la alcaldía comunicó que “el día 25 de junio del 2022, se realizó una visita de supervisión en las áreas de Atención Ciudadana de la Alcaldía Azcapotzalco”, por parte de personal adscrito a la Dirección de Atención, Asignación y Servicios Integrales de la Dirección de Contacto Ciudadano de la ADIP; además, proporcionó el oficio núm. ADIP/DGCC/1277/2022 del 10 de noviembre de 2022, donde la DGCC informó a la alcaldía el índice de cumplimiento y proporcionó las cédulas de evaluación de las AAC registradas en el padrón, las cuales contienen las observaciones, autoevaluaciones y recomendaciones.

Mediante la nota informativa sin número del 4 de octubre de 2023, el sujeto de fiscalización comunicó que por medio del oficio núm. ALCALDÍA-AZCA/DEDAGDyAC/CESAC/2023-010 del 16 de enero del 2023 se remitieron los formatos “Padrón de Atención Ciudadana y los Planes de Mejora a Corto y Mediano Plazo” 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. Asimismo, proporcionó evidencia fotográfica de los espacios y operación del CESAC, así como los formatos de los planes de mejora.

En la revisión del catálogo y los folios de servicios prestados, y de las evaluaciones realizadas, 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, y que 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 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, en consecuencia, 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 12 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/0883/23 del 27 de noviembre de 2023. En atención al documento referido, el sujeto de fiscalización remitió el oficio núm. ALCALDÍA-AZCA/DGAF/JUDA/2023-508, del 11 de diciembre de 2023.

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 10 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 acciones correctivas realizadas por el CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco, 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 revisión; 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
José Luis Cruz Flores	Director de Área
Ulises Quijano Morales	Subdirector de Área
David Silva Ceballos	Jefe de Unidad Departamental