

ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO

ALCALDÍA IZTAPALAPA

AUDITORÍA DE DESEMPEÑO

ATENCIÓN CIUDADANA

Auditoría ASCM/211/22

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; y 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 Iztapalapa en la Cuenta Pública de 2019, se generaron recomendaciones para subsanar las debilidades detectadas en el proceso de atención de solicitudes de servicios, y 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 lo establecido en 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 indican 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 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 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 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 a la que se realizó el seguimiento de auditoría fue al CESAC del sujeto de fiscalización, 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, 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 encuentran en el Informe Individual de Auditoría número ASCM/90/22.

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 contó con la estructura orgánica núm. OPA-IZP-9/010519 vigente a partir del 1o. de mayo de 2019, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 104 del 3 de junio de 2019, y en la cual previeron 1 oficina de la alcaldía y 7 Direcciones Generales (Jurídica; Gobierno y Protección Ciudadana; Inclusión y Bienestar Social; Planeación y Participación Ciudadana; Obras y Desarrollo Urbano; Servicios Urbanos y Administración), así como 3 Direcciones Ejecutivas (Cultura, Protección Civil y Desarrollo Sustentable) y 10 Concejales. Cabe mencionar que el área sustantiva de análisis fue la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana adscrita a la Dirección General de Planeación y Participación Ciudadana.

En 2022, el sujeto de fiscalización contó con el manual administrativo núm. MA-12/270120-OPA-IZP-9/010519, y en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 289 del 24 de febrero de 2020 fue publicado el “Aviso por cual se da a conocer su Manual Administrativo, con número de registro MA-12/270120-OPA-IZP9/010519”, vigente el día de su publicación, y fue difundido entre su personal mediante su portal de transparencia.

El manual administrativo fue integrado por los apartados de marco jurídico, estructura orgánica; misión, visión y objetivos institucionales; atribuciones y funciones de las siete direcciones generales y tres direcciones ejecutivas, así como sus procesos y procedimientos, glosario y aprobación del manual administrativo. En dicho manual se identificó que la alcaldía contó con un procedimiento denominado “Evaluación y selección del personal de atención ciudadana de las Áreas de Atención Ciudadana y la Unidad de

Atención Ciudadana, en las modalidades presencial, telefónica y digital”, 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 presentadas por el sujeto de fiscalización se determinó lo siguiente:

1. El CESAC acreditó haber difundido a todo su personal los Principios de la Atención Ciudadana mediante la circular número SCESAC/003/2023 del 25 de agosto de 2023, signada por el Subdirector del CESAC y el Responsable del Área de Atención Ciudadana (RAAC), con la finalidad de dar una atención de calidad en el servicio, y adjuntó anexo con acuse de firmas. Asimismo, aportó los planes de mejora en las Áreas de Atención Ciudadana (AAC) entre los que se encuentra la capacitación a su personal del CESAC, renovación de la AAC, actualización de la identidad e imagen gráfica, señalización, directorio de servidores públicos, catálogo de trámites y servicios, horarios de atención, mobiliario en estado óptimo, cartel de “Obligaciones y Derechos”, buzón de quejas, cartel informativo de “Área de Atención Prioritaria a grupos vulnerables”, asientos reservados, silla de ruedas, uniforme homologado, gafete, señalización e impresión de informes en sistema braille en módulo de informes y guía podotáctil para personas con debilidad visual.

Por lo anterior, se determinó 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. El sujeto de fiscalización proporcionó capturas de pantalla que acreditan que las solicitudes, reportes o quejas realizadas mediante las opciones digitales en sitios web, y de forma presencial en la alcaldía son registradas en el Sistema Iztapalapa Gobierno Atento (SIGA), además entregó una relación en Excel 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 denominado “Buzón de Quejas y Sugerencias CESAC”, y mostró evidencia fotográfica de dicho buzón en el CESAC.
4. El sujeto de fiscalización contó con el procedimiento denominado “Recepción y turnado de servicios en el sistema de registro del CESAC, que solicitan los ciudadanos a la Alcaldía Iztapalapa”, para responder a las solicitudes de los ciudadanos respecto a los servicios públicos y turnar a la unidad administrativa correspondiente, encargada de su atención; y como evidencia documental proporcionó captura de pantalla del registro de un servicio solicitado de agua potable en el SIGA, y relación en Excel de las solicitudes de servicios recibidas por el CESAC durante 2022.
5. Adicionalmente, para garantizar el seguimiento de las solicitudes presentadas por los ciudadanos contó con el procedimiento denominado “Recepción y emisión de respuestas de servicios en el sistema de registro del CESAC por parte de las áreas operativas de la Alcaldía”, y como evidencia documental proporcionó captura de pantalla del seguimiento del servicio solicitado de agua potable en el SIGA, y relación en Excel de las solicitudes de servicios recibidas por el CESAC durante 2022.
6. Como mecanismo de control, para garantizar la protección de los datos personales de los ciudadanos, el CESAC informó que contó “... con el documento de seguridad y registro en Sistemas de Datos Personales del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México”; además, proporcionó captura de pantalla del registro en Sistema de Datos Personales y adjuntó copia del acuse de la circular núm. SCESAC/003/2023 de 25 de agosto de 2023, dirigida al personal del CESAC donde se les exhortó a registrarse

bajo los Principios de Atención Ciudadana 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, que en su punto 3.1.12. "Protección de datos Personales" los obliga a garantizar el respeto a los datos personales de los ciudadanos.

7. El sujeto de fiscalización acreditó contar con instrumentos para la atención de las solicitudes que son recibidas por el CESAC por distintos medios de atención (presencial, telefónica y digital), mediante evidencia fotográfica de la atención presencial por medio de módulos de servicio e informes dentro del CESAC, y de los operadores del área de atención telefónica; además, proporcionó captura de pantalla de la recepción de solicitudes al correo electrónico cesac@iztapalapa.cdmx.gob.mx.
8. Respecto a si contó con mecanismos para la atención de las solicitudes que son recibidas por medio de Audiencias Públicas, el sujeto de fiscalización entregó captura de pantalla del registro de solicitudes en el SIGA que son recibidas en audiencias ciudadanas; asimismo, proporcionó una orden de atención de una solicitud de servicio de audiencia ciudadana y el acuse de recibido por el solicitante; y ofreció la base de datos de servicios recibidos por el CESAC durante 2022, la cual contó con registros de audiencias ciudadanas.
9. El CESAC informó que de no proceder una solicitud de servicio ante la falta de cualquier requisito, el área operativa contacta vía telefónica al ciudadano para informarle que su solicitud fue rechazada y proporcionó la captura de pantalla del registro de rechazo a una solicitud, con base en 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. Asimismo, adjuntó circular núm. SCESAC/003/2023 del 25 de agosto de 2023 en donde se indicó al personal del CESAC que "... se debe de hacer del conocimiento al ciudadano que su solicitud podrá ser rechazada ante la falta de cualquier requisito".
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 del módulo de atención prioritaria en el CESAC. Además, entregó la circular núm. SCESAC/003/2023 del 25 de agosto de 2023 donde se exhorta al personal del CESAC a dar atención prioritaria a grupos vulnerables.

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

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

3. Resultado

Con la finalidad de constatar que las medidas correctivas adoptadas por el sujeto de fiscalización se encuentran en operación, seguimiento y mejora continua para 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. DGA/553/2023 del 13 de septiembre de 2023 se entregó un catálogo con tiempos de atención de los servicios del CESAC que se realizaron en el 2022; 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 uno) realizados por los ciudadanos mediante el CESAC en 2022.

Del análisis a los registros de servicios brindados por la alcaldía en el ejercicio 2022, se identificó que los cinco servicios con mayor demanda fueron: suministro de agua potable en pipas; mantenimiento y reparación de alumbrado público en vía secundaria; desazolve de atarjea, coladeras pluviales y rejillas de piso; poda o derribo de árbol y demanda de servicios de competencia externa; además se constató, por medio de las capturas de pantalla “Búsqueda y respuesta a Solicitudes” del SIGA, que los folios correspondieron a los proporcionados por la alcaldía, los cuales están integrados por año, folio, consecutivo, servicio, solicitante, ingresado, turnado, compromiso, concluido, estatus de atención, territorial/CESAC atención, 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/0614/23 del 1 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 (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 sin fecha ni número, la alcaldía comunicó que “... el día 16 de agosto del año 2022, se presentó en las instalaciones del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) [...] de la Alcaldía Iztapalapa [...], Jefa de Unidad Departamental de Registro y Validación de Áreas de Atención Ciudadana, adscrita a la Dirección General de Contacto Ciudadano de la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP), para realizar una revisión física...”, y proporcionó el oficio núm. ADIP/DGCC/1284/2022 del 10 de noviembre de 2022 donde la Directora General de Contacto Ciudadano informó a la alcaldía el índice de cumplimiento y anexó las cédulas de evaluación de las AAC registradas en el padrón de dichas áreas, las cuales contienen las observaciones y recomendaciones que solicitó fueran atendidas.

En lo que respecta a las autoevaluaciones del AAC, el sujeto de fiscalización entregó la “Cedula AAC PRESENCIAL Cabeza de Juárez” y el “Reporte Fotográfico” del Área de Atención Ciudadana de la Alcaldía Iztapalapa de la Dirección Territorial Cabeza de Juárez.

Asimismo, mediante el oficio núm. SCESAC/076/2023 del 13 de marzo de 2023, el sujeto de fiscalización comunicó que "... se adjuntan planes de mejora a corto y mediano plazo...", y anexó formatos de planes de mejora a corto y mediano plazo, con motivo de las recomendaciones emitidas por la DGCC. En dichos planes se encuentra la capacitación a su personal del CESAC, renovación de la AAC, actualización de la identidad e imagen gráfica, señalización, directorio de servidores públicos, catálogo de trámites y servicios, horarios de atención, mobiliario en estado óptimo, cartel de "Obligaciones y Derechos", buzón de quejas, cartel informativo de "Área de Atención Prioritaria a grupos vulnerables", asientos reservados, silla de ruedas, uniforme homologado, gafete, señalización e impresión de informes en sistema braille en módulo de informes y guía podotáctil para personas con debilidad visual, 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 llevaron a cabo de conformidad con los Lineamientos mediante los que se establece el modelo integral de atención ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, vigentes en 2022. Para este resultado no se identificaron observaciones que reportar.

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

RESUMEN DE RESULTADOS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

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

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

JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES

Con la finalidad de cumplir lo establecido en el artículo 36, párrafo segundo, de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México, la ASCM notificó al sujeto de fiscalización el Informe de Resultados de Auditoría para Confronta (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/0878/23 del 24 de noviembre de 2023. En atención al documento antes referido, el sujeto de fiscalización remitió el oficio núm. DGA/775/2023 del 6 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 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 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 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
José Luis Cruz Flores	Director de Área
Ulises Quijano Morales	Subdirector de Área
David Silva Ceballos	Jefe de Unidad Departamental