

## **ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO**

ALCALDÍA MILPA ALTA

### **AUDITORÍA DE DESEMPEÑO**

“ATENCIÓN CIUDADANA”

Auditoría ASCM/212/22

### **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; 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.

### **ANTECEDENTES**

Derivado de la auditoría practicada al Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de la Alcaldía Milpa Alta, 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, se llevó a cabo la presente auditoría con la finalidad de revisar y evaluar las medidas adoptadas por el sujeto de fiscalización.

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), 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 Milpa Alta 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 2022. La revisión comprendió el control interno y la eficiencia del proceso implementado, con relación a la operación y aplicación de procedimientos de acuerdo con la normatividad correspondiente.

Con relación a la eficiencia operativa del proceso implementado por la Alcaldía Milpa Alta para subsanar las observaciones detectadas en el ejercicio de 2019, se evaluó la aplicación de procedimientos conforme a la normatividad, mediante el análisis de sus registros de servicios brindados por la alcaldía en el ejercicio 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 Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI); y 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 de 2022.

El área sujeta a revisión fue la Jefatura de Unidad Departamental de CESAC, área encargada de atender las solicitudes de servicios.

## PROCEDIMIENTOS, RESULTADOS Y OBSERVACIONES

La revisión 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/100/22 practicada al mismo sujeto de fiscalización.

Dicho estudio se realizó de acuerdo con los procedimientos y técnicas de auditoría de estudio general e 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.

Respecto de la eficacia operativa se presentaron áreas de oportunidad que repercutieron en la administración eficiente de los riesgos inherentes al desarrollo de la unidad administrativa encargada de las operaciones o procesos sujetos a revisión en virtud de los resultados que se describen a continuación.

## **Evaluación de la Eficiencia Operativa**

### **2. Resultado**

Con objeto de revisar y evaluar la eficiencia operativa de las medidas adoptadas o acciones correctivas realizadas por el CESAC de la Alcaldía Milpa Alta, 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, en 2022, contó con el dictamen de estructura orgánica núm. OPA-MIL-13/010819, en el cual se previeron: una Oficina de la Alcaldía; seis Direcciones Generales (Gobierno y Asuntos Jurídicos; Administración; Obras y Desarrollo Urbano; Construcción de Ciudadanía; Planeación del Desarrollo; y Servicios Urbanos); y dos Direcciones de Área (Fomento a la Equidad y Derechos Humanos; y Alcaldía Digital y Gobierno Abierto), cabe mencionar que el área de análisis fue la Jefatura de Unidad Departamental de CESAC, adscrita a la Dirección de Alcaldía Digital y Gobierno Abierto.

Respecto a la aprobación del dictamen de estructura orgánica núm. OPA-MIL-13/010819, la alcaldía manifestó mediante nota informativa sin número del 31 de octubre de 2023 que “después de una exhaustiva búsqueda en los archivos que obran en la Alcaldía Milpa Alta no se encontró la documentación solicitada debido a que la Administración anterior no hizo entrega de los mismos”.

La alcaldía no conservó el oficio mediante el cual fue autorizado el dictamen de estructura orgánica núm. OPA-MIL-13/010819.

Por no conservar el oficio mediante el cual fue autorizado el dictamen de estructura orgánica núm. OPA-MIL-13/010819, la alcaldía incumplió los artículos 8, 11 y 12 de la Ley de Archivos de la Ciudad de México publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 475 del 18 de noviembre de 2020 vigente en 2022 que establece:

“Artículo 8. Los sujetos obligados deberán [...] conservar los documentos de archivo sobre todo acto que derive del ejercicio de sus facultades, competencias, atribuciones o funciones de acuerdo con las disposiciones jurídicas correspondientes.”

“Artículo 11. Cada sujeto obligado es responsable de [...] conservar, proteger y preservar sus archivos; de la operación de su Sistema Institucional; del cumplimiento de lo dispuesto por la Ley General, esta Ley y por las determinaciones que emitan el Consejo Nacional o el Consejo de Archivos de la Ciudad de México, según corresponda; y deberán garantizar que no se sustraigan, dañen o eliminen documentos de archivo y la información a su cargo.

“Las personas servidoras públicas que concluyan su empleo, cargo o comisión, deberá (sic) garantizar la entrega de los archivos a quien lo sustituya, organizados y descritos de conformidad con los instrumentos de control y consulta archivísticos que identifiquen la función que les dio origen en los términos de esta Ley.”

“Artículo 12. Los sujetos obligados deberán:

”I. ... conservar de manera homogénea los documentos de archivo que produzcan, reciban, transfieran, obtengan, adquieran o posean, de acuerdo con los estándares y principios en materia archivística, los términos de esta Ley y demás disposiciones jurídicas que les sean aplicables.”

Conforme a la estructura orgánica núm. OPA-MIL-13/010819, la Alcaldía Milpa Alta publicó en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 532 del 10 de febrero de 2021, el “Aviso por el cual se da a conocer el enlace electrónico donde podrá ser consultado el Manual Administrativo de la Alcaldía Milpa Alta con número de registro: MA-02/140121-OPA-MIL-13/010819”. El manual administrativo fue integrado por los apartados de: presentación; antecedentes históricos; misión, visión; marco jurídico; atribuciones; Capítulo I Oficina de la Alcaldía; estructura orgánica; organigramas; funciones; listado de procedimientos; procedimientos y diagramas de flujo y glosario. En dicho manual en el apartado correspondiente a la Jefatura de Unidad Departamental de CESAC se identificaron funciones vinculadas al proceso de atención de solicitudes

de servicios; además, contó con el procedimiento “Orientación e ingreso de solicitud de servicios vía CESAC”.

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. En el análisis de la respuesta y documentación presentadas por el sujeto de fiscalización, se determinó lo siguiente:

1. El personal del CESAC se ajustó a los Principios de la Atención Ciudadana contemplados en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, ya que proporcionó comprobantes de acreditación emitidos por la Escuela de Administración Pública de la Ciudad de México, que comprueban que el personal se capacitó en los siguientes cursos: Información en la Atención Ciudadana, Honestidad en la Atención Ciudadana, Respeto en la Atención Ciudadana y Atención Ciudadana de Calidad.
2. El sujeto de fiscalización proporcionó capturas de pantalla de la bandeja de turnos del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC). De su revisión se constató que contienen: el estatus de los servicios aceptados, turnados, rechazados, pendientes, cancelados y concluidos; así como el número de folio ingresado, la fecha de solicitud, el origen; datos del peticionario como: el nombre, correo electrónico, número de celular, ubicación, referencia del lugar donde se proporcionará el servicio, y la descripción de la solicitud. Por lo anterior, la alcaldía acreditó que las solicitudes, reportes o quejas, presentados mediante las opciones digitales en su sitio *web* son registrados en el SUAC; además, proporcionó el “Formato Único de Captación” utilizado para las solicitudes que la ciudadanía realiza de forma presencial, los cuales son capturados en el Sistema de Atención Ciudadana (SICC).

3. El CESAC comprobó que contó con una encuesta de satisfacción que efectuó de manera aleatoria a los ciudadanos que realizaron alguna solicitud de servicio, la cual incluyó siete preguntas relacionadas con la atención brindada por el operador del módulo de atención, una vez que tuvieron la información, el enlace de gestión de la alcaldía presentó un informe que permitió conocer el estado de satisfacción de la atención brindada. Se constató que en diciembre de 2022 se aplicaron 128 encuestas, evaluando el servicio como bueno con un 26.0% y como excelente con un 74.0%. También contó con el formato “Quejas e Inconformidades”.
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, proporcionó, como evidencia documental, 50 formatos denominados “Formato Único de Captación” y 50 “Dictamen de Demanda CESAC”, 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 el procedimiento “Orientación e Ingreso de solicitud de servicios vía CESAC” para el seguimiento (recepción, turno y emisión de respuestas) de las solicitudes presentadas por los ciudadanos. Como evidencia documental la alcaldía proporcionó el oficio núm. AMA/SAC/CESAC/260/2022 del 29 de noviembre de 2022, mediante el cual la Jefatura de Unidad Departamental del Centro de Servicios y Atención Ciudadana remitió a la Subdirección de Atención Ciudadana de forma impresa los folios ingresados mediante el SUAC con estatus de pendientes correspondientes a septiembre de 2022; los oficios núms. AMA/DADGA/SAC/617/2022, AMA/DADGA/SAC/618/2022, AMA/DADGA/SAC/619/2022 y AMA/DADGA/SAC/620/2022, todos del 29 de noviembre de 2022, mediante los cuales la Subdirección de Atención Ciudadana remitió los folios pendientes (en proceso y turnadas) del SUAC a las Direcciones Generales de Planeación del Desarrollo, de Obras y Desarrollo Urbano y de Gobierno y Asuntos Jurídicos, respectivamente y solicitó la respuesta de cada uno de ellos con la finalidad de dar cumplimiento al Proyecto de Mejora Continua y Evaluación de Indicadores de Eficacia en la Gestión de



Trámites y Servicios en la alcaldía; además, proporcionó las capturas de pantalla núms. SUAC-2205011374307, SUAC-2205041380099, SUAC-2205241411165 y SUAC-2205231408679, en las que constató que se dio respuesta a los ciudadanos, por lo que el sujeto de fiscalización acreditó que los folios se turnaron a las áreas encargadas de su atención y que se dio respuesta al solicitante conforme a los numerales 30.10 y 30.11 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

6. El CESAC informó que, como mecanismo de control para garantizar la protección de los datos personales de los ciudadanos, hace mención al peticionario que en la parte inferior del “Formato Único de Captación” se encuentra la siguiente información:

“Los datos personales recibidos serán protegidos, incorporados en el Sistema de Datos Personales Sistema de Control de Procesos de CESAC, el cual tiene su fundamento en el Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal (GODF-03-07-2012) (GODF 12-11-2013) (GODF 13-01-2016), Ley de Protección de Datos Personales para la Ciudad de México (GODF 03-10-2008) Art. 9, 13, 14 15 y 23, cuya finalidad es integrar, registrar, recabar datos personales para la identificación, control y dar seguimiento a las solicitudes de servicios que presentan los ciudadanos de acuerdo al Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal, así como las atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana y podrán ser transmitidos a la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, al Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales de la Ciudad de México, al Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales de la Ciudad de México, la Auditoría Superior de la Ciudad de México, Órganos de Control Interno y Órganos Jurisdiccionales, que tiene como fin dar cumplimiento a los requisitos de la Ley, de acuerdo a sus funciones y atribuciones. [...] Así mismo, se informa que sus datos no podrán ser difundidos sin su consentimiento expreso, salvo las excepciones previstas en la Ley. El responsable del Sistema de Datos Personales es quien asume el cargo de la Dirección de Alcaldía Digital y Gobierno Abierto y la Dirección donde podrá ejercer los datos de ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición); así como la revocación del consentimiento es la Unidad de Transparencia ubicada en la calle Constitución esquina Sonora s/n, Alcaldía Milpa Alta, Código

Postal 12100. El interesado podrá dirigirse al Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales de la Ciudad de México, donde recibirá asesoría sobre los derechos que tutela la Ley de Protección de Datos Personales de la Ciudad de México al teléfono 5586623150 ext. 2004.”

Asimismo, el CESAC informó que los ciudadanos se dan por enterados al momento de firmar en dos tantos dichos formatos, de los cuales uno es para el archivo del área y el otro se entrega al peticionario.

7. El sujeto de fiscalización acreditó, mediante la impresión de la pantalla de la bandeja de turno del SUAC y el “Formato Único de Captación”, contar con instrumentos para la atención de las solicitudes que recibe 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, con nota informativa sin número y fecha, la alcaldía mencionó que, como parte de las medidas implementadas para una atención de calidad, fue la de contar con un formato de captación de demanda ciudadana por medio de audiencia pública; sin embargo, informó que en el ejercicio de 2022 no se realizaron audiencias públicas.
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 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.
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 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; al respecto, proporcionó evidencia fotográfica de los espacios asignados a los grupos vulnerables y del módulo Atención Prioritaria.

Por lo anterior, se concluye que las medidas adoptadas o acciones correctivas realizadas por el CESAC de la alcaldía, como respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada para la revisión de la Cuenta Pública de la Ciudad de México de 2019, conforme a lo señalado en las observaciones 1 y 2 no se ajustaron en su totalidad 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; además, no proporcionó evidencia documental de la aprobación del dictamen de estructura orgánica núm. OPA-MIL-13/010819.

En la confronta realizada por escrito el 13 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 Milpa Alta mediante el oficio núm. ASCM/DGAE/0887/23 del 28 de noviembre de 2023, para que en un término de 10 días hábiles remitiera información y documentación relacionadas con el presente resultado incluido en el Informe de Resultados de Auditoría para Confronta (IRAC), el sujeto de fiscalización proporcionó el oficio núm. DGE/UDE/74/2023 del 13 de diciembre de 2023, mediante liga electrónica <https://www.dropbox.com/request/BU6M65Uf6QcLgpcyIUx9>, de la plataforma habilitada para ello. Respecto del presente resultado se expone lo siguiente:

La alcaldía remitió copia simple de un oficio ilegible emitido en el 2018; sin embargo, no acreditó que conservó el oficio mediante el cual fue autorizado el dictamen de estructura orgánica núm. OPA-MIL-13/010819, por lo que la observación prevalece en los términos expuestos.

Recomendación

ASCM-212-22-1-MA

Es necesario que la Alcaldía Milpa Alta, por conducto de la Dirección General de Administración, establezca mecanismos de control que le permitan conservar los documentos de archivo sobre todo acto que derive del ejercicio de sus facultades, competencias, atribuciones o funciones, de conformidad con la normatividad aplicable.

### 3. Resultado

Se aplicaron procedimientos y técnicas de auditoría de estudio general y análisis 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 identificaron los servicios que prestó la Alcaldía Milpa Alta durante 2022; al respecto, mediante el oficio núm. DGE/435/2023 del 11 de septiembre de 2023, el sujeto de fiscalización proporcionó el listado de Consulta de Servicios Delegacionales y 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 de 2022, se identificó que los cinco servicios con mayor demanda fueron: suministro de agua en carros tanque; apoyo logístico; apoyo para eventos (templetes, mesas, sillas, lonas y equipos de audio, entre otros); transporte (para peregrinaciones y eventos culturales); y permisos temporales en vía pública (mercados y centro de acopio); 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: número de folio; área receptora; prioridad; lugar de captación; forma de captación; tipo de demandante; nombre del operador; datos del peticionario (nombre, teléfono y dirección); demanda; dirección demanda; observaciones; firma del peticionario; emisor del certificado; certificado y firma digital; además, comprobó mediante los formatos "Dictamen de Demanda CESAC", que cumplió con el turno, canalización, seguimiento y respuesta de a las peticiones ciudadanas, para lo cual se asignó un folio, un tiempo estimado de respuesta y los medios para que los ciudadanos dieran seguimiento a su solicitud, 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 le 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 nota informativa sin número y sin fecha, la alcaldía proporcionó el oficio núm. ADIP/DGCC/1285/2022 del 10 de noviembre de 2022, mediante el cual la DGCC de la ADIP notificó de la supervisión a las Áreas de Atención Ciudadana (ACC) e informó a la Subdirección de Atención Ciudadana de la Alcaldía Milpa Alta, el resultado del índice de cumplimiento de las observaciones (5.64).

Asimismo, la alcaldía proporcionó el soporte documental de los Avances de los Planes de Mejora de Corto y Mediano Plazo del Ejercicio 2022, 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 a cabo 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. Para este resultado no hay observaciones que reportar.

## RESUMEN DE RESULTADOS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

En la presente auditoría se determinaron 3 resultados; de éstos, 1 generó 1 observación, la cual corresponde a 1 recomendación.

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

## JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES

La información y documentación proporcionadas a esta entidad de fiscalización superior en la confronta fue analizada con el fin de determinar la procedencia de desvirtuar, modificar o solventar las observaciones incorporadas en el Informe de Resultados de Auditoría para Confronta, cuyo resultado se plasma en el presente informe.

En atención a las observaciones señaladas, el sujeto de fiscalización remitió el oficio núm. DGE/UDE/74/2023 del 13 de diciembre de 2023, mediante el cual presentó información y documentación para atender lo observado; no obstante, derivado del análisis efectuado, el resultado 2 se considera no desvirtuado.

## 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 11 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 parcialmente 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
Carlos Rocha Aguilar	Auditor Fiscalizador "A"