

## VII.14. FUNCIÓN DE GASTO 8 “OTROS SERVICIOS GENERALES”, ATENCIÓN CIUDADANA (ALCALDÍA TLALPAN)

Auditoría ASCM/163/19

### FUNDAMENTO LEGAL

La presente auditoría se llevó a cabo con fundamento en los artículos 122, apartado A, base II, sexto y séptimo párrafos, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1 y 62 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, IV, VI, VII, VIII, IX, XXVI y XXXIII; 9; 10, incisos a) y b); 14, fracciones I, VIII, XVII, XX y XXIV; 22; 24; 27; 28; 30; 32; 33; 34; 35; 36; 37; 61; y 62, de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México; y 1; 4; 5, fracción I, inciso b); 6, fracciones VI, VII y ,VIII; y 31 del Reglamento Interior de la Auditoría Superior de la Ciudad de México; y de conformidad con el Programa General de Auditoría aprobado.

### ANTECEDENTES

En la revisión del Informe de Cuenta Pública de 2019, se identificó la carencia de una actividad institucional específica para la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC); sin embargo, 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, se establece la legislación aplicable, principios, obligaciones y características de las áreas de atención ciudadana que regula a las Direcciones Generales, Ejecutivas, de área u homólogas de administración de las dependencias, órganos desconcentrados, entidades paraestatales incluyendo las alcaldías.

### CRITERIOS DE SELECCIÓN

Esta auditoría se planteó de conformidad con los criterios siguientes, contenidos en el Manual de Selección de Auditorías vigente: “Presencia y Cobertura”, a fin de garantizar

que eventualmente se revisen todos los sujetos de fiscalización y todos los conceptos susceptibles de ser auditados por estar incluidos en la Cuenta Pública del Gobierno de la Ciudad de México; y “Propuesta e Interés Ciudadano”, por su impacto social o trascendencia, para los habitantes de la Ciudad de México. El rubro seleccionado no ha sido auditado por este órgano fiscalizador, mediante una auditoría de desempeño.

## OBJETIVO

El objetivo de la revisión consistió en verificar que los procedimientos y actividades implementados por la Alcaldía Tlalpan en la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) se hayan ejecutado de conformidad con la normatividad y ordenamientos aplicables; y permitan el cumplimiento de las obligaciones y atribuciones del órgano político-administrativo.

## ALCANCE Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Se evaluaron los resultados obtenidos por la Alcaldía Tlalpan, respecto de las actividades y operaciones del CESAC. La revisión comprendió el Control Interno y las vertientes Competencia de los Actores, Eficacia, Eficiencia y Economía.

Respecto de la Evaluación del Control Interno, se revisaron los mecanismos implementados por el sujeto fiscalizado para contar con una seguridad razonable, en cuanto al cumplimiento de metas y objetivos del CESAC y normatividad aplicable, considerando los componentes Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control Interno, Información y Comunicación, así como Supervisión y Mejora Continua.

Por lo que se refiere a la vertiente Competencia de los Actores, se determinó si el sujeto fiscalizado fue competente para realizar las acciones correspondientes a la operación del CESAC; si la Alcaldía Tlalpan contó con perfiles de puesto y, si el personal asignado a la operación del CESAC cubrió los requisitos de éstos. Asimismo, se verificó si los servidores públicos recibieron la capacitación respectiva, conforme a la normatividad aplicable.

Para la vertiente Eficacia, se revisaron los resultados alcanzados respecto de los objetivos y metas establecidos, así como la transparencia y rendición de cuentas, específicamente

lo reportado en el Informe de Cuenta Pública, la información publicada en su portal de transparencia, además de los mecanismos de medición y evaluación implementados.

En relación con la vertiente Eficiencia, se midió y calificó cómo se utilizaron los recursos humanos, materiales y financieros; para ello, se identificaron y analizaron los instrumentos, métodos y procedimientos con los cuales operó el sujeto fiscalizado en el CESAC.

En lo concerniente a la vertiente Economía, se verificó que el sujeto fiscalizado haya contado con medidas de racionalidad y austeridad, y si éstas contribuyeron al logro de los objetivos del CESAC.

Para la determinación de las muestras en las vertientes Competencia de los Actores, Eficacia, Eficiencia, y Economía, se utilizó el método de muestreo no estadístico, que consiste en seleccionar las unidades elementales de la población según el juicio del auditor, de acuerdo con la experiencia y criterio, en función del tiempo que se dispone para la ejecución de la presente auditoría.

Para el control interno, se aplicó un cuestionario al servidor público responsable de la operación del CESAC, con la finalidad de evaluar el grado de conocimiento de los procedimientos aplicados en el desarrollo de sus actividades.

Para verificar la competencia profesional de los servidores públicos, se determinó revisar el total de la plantilla del personal que estuvo adscrito al CESAC de la Alcaldía Tlalpan en el ejercicio en revisión, que consistió en 17 expedientes que representaron el 100.0% correspondiendo (1 expediente del personal de estructura; 10 del personal de base, 5 de estabilidad laboral y 1 de confianza).

Para efecto de la capacitación otorgada a los servidores públicos del CESAC, se determinó revisar el 100.0% de los dos cursos que fueron impartidos en el ejercicio en revisión, denominados “Atención al Usuario con Enfoque de Derechos Humanos” y “Lengua de Señas Mexicanas” que fueron otorgados al personal que participó en las actividades del CESAC.

En cuanto a la vertiente Eficacia se determinó revisar la información relativa a los servicios denominados “Solicitud de incorporación al programa de reordenamiento del comercio en vía pública para el ejercicio de actividad comercial en espacios considerados como públicos”, “Reparación de fugas de agua potable”, y “Reparación o transformación de alumbrado público”. Toda vez que, de las 36,382 solicitudes registradas en 2019, los tres servicios seleccionados representaron 11,751 solicitudes (32.3%).

Respecto a los mecanismos de medición y evaluación empleados por el CESAC en 2019, se analizó la totalidad (100.0%) de la información soporte de la implementación de los indicadores utilizados, con objeto de verificar su idoneidad, así como el cumplimiento de la normatividad aplicable.

En lo concerniente a la vertiente Eficiencia, se revisó la totalidad (100.0%) de los registros e informes internos, los mecanismos de control, supervisión y de seguimiento implementados, así como la evidencia documental de la utilización de los recursos humanos, materiales y financieros.

En relación con los procedimientos efectuados, se seleccionaron los tipos de servicios determinados en la vertiente Eficacia (“Solicitud de incorporación al programa de reordenamiento del comercio en vía pública para el ejercicio de actividad comercial en espacios considerados como públicos”, “Reparación de fugas de agua potable”, y “Reparación o transformación de alumbrado público”), con el propósito de comprobar que la atención de los servicios se efectuó de acuerdo con la normatividad aplicable y que se realizaron en los tiempos establecidos.

De acuerdo con los recursos humanos se revisó la totalidad (100.0%) de la información relativa al personal que en 2019 operó el CESAC. Respecto a los recursos materiales, se realizará la revisión de la evidencia documental respectiva, con objeto de comprobar que los bienes que se encuentran asignados correspondan a las características señaladas en la información proporcionada. De igual forma, se revisó la evidencia documental de las plataformas digitales o sistemas informáticos empleados en la operación del CESAC.

Para la vertiente Economía, en la ejecución de la presente auditoría, se determinó revisar las partidas 3141 “Telefonía Tradicional”, 3361 “Servicios de Apoyo Administrativo, Traducción, Fotocopiado e Impresión” y 3451 “Seguro de Bienes Patrimoniales” que fueron sujetas a racionalidad y austeridad.

Las áreas del CESAC, donde se llevó a cabo la auditoría fueron la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la Subdirección de Atención Ciudadana.

## PROCEDIMIENTOS, RESULTADOS Y OBSERVACIONES

### **Evaluación del Control Interno**

#### 1. Resultado

Con objeto de conocer el grado de confiabilidad del sistema de control interno implementado, se aplicaron las técnicas de auditoría, como: estudio general, análisis, investigación y cálculo.

Para el Estudio y Evaluación del Control Interno, se consideró lo establecido en el artículo 62, fracción III, de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México, vigente en 2019, el cual dispone que entre las atribuciones de la Auditoría Superior de la Ciudad de México (ASCM) están: verificar que los sujetos fiscalizados establezcan sistemas adecuados de control interno; proporcionar seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos y el adecuado uso de los recursos; asegurar que los controles se apliquen y funcionen de manera que garanticen el exacto cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, y evaluar periódicamente la eficacia de los sistemas de control, de conformidad con el Manual del Proceso General de Fiscalización de la Auditoría Superior de la Ciudad de México, en el Subapartado "B", Fase de Ejecución, numeral I, Control Interno, así como del numeral 3 de su anexo técnico, que establece una metodología de revisión del control interno, que incluye planes, métodos, programas, políticas y procedimientos utilizados para alcanzar el mandato, la misión y el plan estratégico, así como la aplicación de un cuestionario de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública.

Derivado de lo anterior, y como resultado del estudio a la información obtenida y recopilada de la Alcaldía Tlalpan, se conocieron los componentes del control interno, observando lo siguiente:

#### Ambiente de Control

Se observó que en 2019, la Alcaldía Tlalpan contó con un manual administrativo, con número de registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/011015 de marzo de 2017, vigente en 2019, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 49 del 18 de abril de 2017, el cual estableció una misión, visión y objetivos institucionales, así como el marco jurídico administrativo, identificando que la estructura orgánica del CESAC, estuvo conformada por una Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana; una Subdirección de Atención Ciudadana; un Enlace de Información y Seguimiento a Solicitudes de Servicios “A” y un Enlace de Información y Seguimiento a Solicitudes de Servicios “B”, las áreas mencionadas, contaron para el desarrollo de sus actividades con dos procedimientos con las denominaciones siguientes: “Gestión de Solicitudes de Servicios Públicos” y “Seguimiento de Solicitudes de Servicios Públicos”.

De acuerdo con lo establecido en la Ley de Auditoría y Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 146, Ter del 1o. de septiembre de 2017, y con los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados el 8 de enero de 2018 en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 235, así como en el Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional de la Alcaldía Tlalpan, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 255 del 6 de enero de 2020, el sujeto fiscalizado instaló el Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional (CARECI) el 18 de enero de 2018. Se identificó que el sujeto fiscalizado contó un Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México, el cual fue difundido al personal, mediante circular núm.AT/DGA/530 del 14 de febrero de 2019, para reiterar su observancia, a fin de fortalecer el carácter de todos los servidores públicos en el cumplimiento de su trabajo, y que en su actuación impere una conducta digna que

responda a las necesidades de la sociedad y oriente su desempeño, de igual forma contó con un Código de Conducta de la Alcaldía Tlalpan el cual fue difundido mediante la circular núm. AT/DGA/11972019 del 24 de mayo de 2019, éstos fueron publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núms. 98 y 26 del 7 de febrero y 24 de mayo de 2019, respectivamente.

Adicionalmente, respecto a los perfiles de puestos correspondientes al personal asignado al CESAC, el sujeto fiscalizado refirió que para ocupar un puesto dentro de la Alcaldía Tlalpan cumple 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.

Respecto a la capacitación del personal correspondiente al CESAC, el sujeto fiscalizado refirió que ésta fue realizada 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, de la revisión a la información relativa al Diagnóstico y Programa de Capacitación Institucional, se observó que el CESAC careció de evidencia documental respecto al Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.

De acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, se obtuvo una valoración en el Ambiente de Control, en un rango medio, que requiere atender las áreas de oportunidad que fortalezcan el Control Interno Institucional.

#### Administración de Riesgos

Del análisis a la información proporcionada, se tuvo conocimiento que la Alcaldía Tlalpan identificó sus riesgos en el ejercicio en revisión, mediante la cédula de evaluación de riesgos; así como el mapa de riesgos; sin embargo, se tuvo conocimiento de que dicha documentación únicamente corresponde a la Dirección General de Desarrollo Social, por lo tanto, mediante nota informativa núm. 10 de fecha 2 de julio de 2020, suscrita por la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, menciona que no se contó con riesgos que afectaran de manera negativa la operación del CESAC.

El sujeto fiscalizado contó con el Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional de la Alcaldía Tlalpan, el cual obtuvo de parte de la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA) el registro núm. MEO-311/191119-OPA-TLP-11/010819. El objetivo general del citado manual consistió en “establecer en un solo instrumento los criterios jurídico-administrativos relacionados con las atribuciones, integración, operación y funcionamiento del Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional de la Alcaldía Tlalpan, con el objeto de regular las acciones y procedimientos para asegurar la efectividad en la gestión en materia de administración de riesgos y control interno, considerando las fases de planeación, programación, ejecución, resultados y conclusión”.

Se solicitó a la Alcaldía Tlalpan, que proporcionara la matriz de riesgos y mapa de riesgos del CESAC en 2019; sin embargo, mediante nota informativa núm. 3 de fecha 12 de agosto de 2020, suscrita por el Subdirector de Cumplimiento de Auditorías donde menciona que “debido a una búsqueda exhaustiva en los archivos en la oficina del CESAC y en los archivos de la Subdirección de Cumplimiento de Auditorías no se encontró documentación relativa a la Cédula de Riesgos (Formato C1) y mapa de riesgos (Formato C2) del CESAC”. Como resultado, se observó que en 2019, el CESAC incumplió los numerales 1.2.1 y 1.2.3 de los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México vigentes en 2019.

En lo referente a la administración de los riesgos de corrupción, el sujeto fiscalizado contó con su Código de Conducta y Ética de la Alcaldía Tlalpan; además, estableció un mecanismo para la captación de quejas y denuncias que consistió en carteles informativos, dípticos, buzón de quejas y sugerencias distinto al que posee el Órgano Interno de Control en la Alcaldía Tlalpan, de la revisión a la información proporcionada se identificó evidencia documental que indica lo siguiente: “Ninguna servidora o servidor público, de manera personal o en nombre de la Alcaldía puede solicitar por fuera de lo establecido en la ley, dinero por gestión servicio, trámite o ‘permitirte’ realizar actividades comerciales en la vía pública en algún establecimiento mercantil o por obras de construcción”.

Se tuvo conocimiento de que el sujeto fiscalizado identificó y analizó sus riesgos en la prestación del servicio en las áreas de atención ciudadana, así como la implementación de

acciones para la administración y manejo de los riesgos que se presentaron en la operación, enfocados a llevar mejoras y cambios en la atención de las solicitudes de la ciudadanía.

De acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, se obtuvo una valoración en la Administración de Riesgos, que se consideró en un rango medio, que requiere atender las áreas de oportunidad que fortalezcan el Control Interno Institucional.

#### Actividades de Control Interno

Del análisis efectuado al Manual Administrativo de la Alcaldía Tlalpan, se identificó que contó con facultades y atribuciones de las unidades administrativas correspondientes al CESAC; así como dos procedimientos aplicables a los servicios de atención ciudadana, de igual forma define la responsabilidad, delimita y delega funciones, y delimita atribuciones entre el personal que autoriza, ejecuta, vigila, evalúa y registra las acciones, evitando la duplicidad de funciones y la estructura orgánica descrita es acorde con la autorizada. Cabe mencionar, que dentro de sus procedimientos existe uno denominado “Gestión de Solicitudes de Servicios Públicos”, el cual tiene establecido un tiempo de ejecución de 12 días hábiles 1 hora con 5 minutos, mediante el cual opera el CESAC. Para este procedimiento se utiliza como herramienta un *software*, mediante el cual se ingresa las solicitudes ciudadanas con respecto a servicios, denominado “CESAC.net”, que consiste en que el CESAC recibe formato con “solicitud” y “documentación”, efectúa captura de la solicitud al sistema CESAC.net y asigna número de folio de manera automática, imprime folio asignado y entrega “Acuse” de recibo al solicitante.

Respecto al Programa Anual de Control Interno (PACI) de la Alcaldía Tlalpan, el sujeto fiscalizado manifestó que el PACI, es competencia de la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México y que el Órgano Interno de Control es el encargado de llevar a cabo las revisiones que se tienen previstas para la Alcaldía.

Cabe señalar que existe un Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), medio por el cual los ciudadanos pueden presentar vía electrónica, las 24 horas de los 365 días del año, mediante el Portal del Gobierno de la Ciudad de México, el cual es diseñado y

operado por la Agencia Digital de Innovación Pública y de todos los demás canales de captación física, virtual, electrónica, medios digitales y telefónica, las solicitudes de información, dudas, sugerencias, comentarios, requerimientos, quejas y avisos sobre la probable comisión de ilícitos en la gestión de trámites y servicios.

El CESAC generó un Informe de Avance Trimestral para el cumplimiento de metas y objetivos y un informe anual de los resultados de las actividades realizadas en 2019.

De acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, se obtuvo una valoración en las Actividades de Control Interno, que se consideró en un rango medio, que requiere atender las áreas de oportunidad que fortalezcan el Control Interno Institucional.

#### Información y Comunicación

En cuanto a los sistemas o mecanismos utilizados para generar y comunicar información relevante, completa y oportuna, respecto al logro de metas y objetivos institucionales relacionados con el CESAC, se identificó que cuentan con el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) del Gobierno de la Ciudad de México, que permite registrar y dar seguimiento de las solicitudes de servicio ingresadas por la ciudadanía, en el cual explica su funcionamiento de la manera siguiente:

1. El ciudadano accede al portal del SUAC <https://atencionciudadana.cdmx.gob.mx/>.
2. La plataforma SUAC envía la solicitud del ciudadano con un folio único a la cuenta administrador (CESAC Tlalpan).
3. El CESAC, revisa el folio único del ciudadano para canalizarlo a las áreas administrativas correspondientes, mandando un mensaje al ciudadano que su folio de servicio ya fue turnado a un área.
4. Una vez que el área administrativa tiene el folio en su cuenta, lo asigna a un operador de turno, quien organiza a las cuadrillas para ser atendido.

5. Al haber atendido el folio único del ciudadano con el servicio que solicitó, el operador en turno notifica al área administrativa que ya ha sido realizado.
6. A su vez, el área administrativa informa a CESAC y al ciudadano con un mensaje que ya está realizado el servicio, dando fin al proceso.

Conforme al manual de organización y la estructura orgánica del CESAC, se observó que la comunicación en la operación de las actividades realizadas, se encuentra establecida entre las líneas y medios de comunicación con los mandos medios y superiores de las diversas áreas de la dependencia.

Adicionalmente, se identificó que el CESAC contempla un sistema para la recepción de quejas y denuncias para los servidores públicos de la Alcaldía, por lo cual se observó que el Área de Quejas cuenta con un buzón de quejas y sugerencias en el portal de la Alcaldía como un vínculo del CESAC.

El CESAC generó Informes de Avance Trimestral, relacionados con los resultados de sus actividades, elaborados por la Dirección General de Administración.

De acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, se obtuvo una valoración en la Información y Comunicación, que se consideró en un rango medio, que requiere atender las áreas de oportunidad que fortalezcan el Control Interno Institucional.

#### Supervisión y Mejora Continua

Se observó que los reportes de avance trimestral, son el instrumento oficial empleado por la dependencia para llevar a cabo el seguimiento continuo y la evaluación puntual de su gestión programático presupuestal, a nivel general y por actividad institucional.

En el ejercicio de 2019, se llevó a cabo una revisión por parte del Órgano Interno de Control identificada como Revisión R-1/2019 con clave 13 denominada "Otras intervenciones Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)", en el que se llevaron a cabo dos recomendaciones u observaciones, las cuales se encuentran solventadas, de acuerdo con

el oficio núm. SCG/DGCID/OIC/T/SAOAYCI/JUDAOAYCI"A"/948/2019 de fecha 12 de julio de 2019 emitido por el titular del OIC en la Alcaldía Tlalpan, donde manifiesta el estatus de solventación de éstas.

De acuerdo con la información proporcionada se observó que el área del CESAC, no contó con mecanismos de supervisión para detección de riesgos en su operación, que permitieran generar acciones para mitigarlos.

De acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, se obtuvo una valoración en la Supervisión y Mejora Continua, que se consideró en un rango medio, que requiere atender las áreas de oportunidad que fortalezcan el Control Interno Institucional.

Derivado de la evaluación de los componentes de control interno, de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno, se obtuvo una valoración como se cita a continuación: Ambiente de Control quedó considerado en un rango medio; Administración de Riesgos se ubicó en un rango medio; Actividades de Control Interno encuadró en un rango medio; Información y Comunicación, en un rango medio; y Supervisión y Mejora Continua, en un rango medio.

Derivado de la valuación del cuestionario contenido en el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, el cual fue aplicado al personal que intervino en la operación de las actividades del CESAC, se obtuvo una valoración general que se ubicó en un rango medio, en el cual se requiere atender las áreas de oportunidad que fortalezcan el Control Interno Institucional; asimismo, de la información proporcionada, del estudio general y análisis al control interno establecido por el CESAC de la Alcaldía Tlalpan, durante el ejercicio de 2019, se advirtió que contribuyó a proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos institucionales, sin embargo, en concordancia con la valoración del desarrollo particular de cada uno de los componentes descritos, y derivado del análisis efectuado, se advirtió que el CESAC no contó con el seguimiento y atención respectiva para la administración y mitigación de los riesgos detectados, de igual forma, se observó que el CESAC careció de evidencia documental respecto del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.

Es conveniente que la Alcaldía Tlalpan por conducto del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, establezca una metodología que le permita identificar, administrar y controlar los riesgos internos y externos en su operación para el cumplimiento de sus metas y objetivos.

### **Competencia de Actores**

#### 2. Resultado

##### Competencia Legal del Sujeto Fiscalizado

Con el objetivo de verificar la competencia legal de la Alcaldía Tlalpan para llevar a cabo la actuación de los “Centro de Servicios y Atención Ciudadana” (CESAC), se realizó un análisis de la normatividad aplicable, entre la que se encuentra:

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que en el Título Quinto, artículo 122, apartado A, fracción VI, inciso a), dispone que “las Alcaldías son órganos político administrativos que se integran por un Alcalde y por un Concejo, electos por votación universal, libre, secreta y directa, para un período de tres años”.

La Constitución Política de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 1, del 5 de febrero de 2017, vigente en 2019, establece en su artículo 52, numeral 1. , que “las demarcaciones territoriales son la base de la división territorial y de la organización político administrativa de la Ciudad de México. Serán autónomas en su gobierno interior, el cual estará a cargo de un órgano político administrativo denominado alcaldía”; en el artículo 53, relativo a Alcaldías, inciso A, De la Integración, Organización y Facultades de las Alcaldías”, en el apartado “Alcaldía Digital”, fracción XXXIV, se menciona “ofrecer servicios y trámites digitales a la ciudadanía”; en el artículo 56, en su apartado “De la Participación Ciudadana en las Alcaldías”, en el inciso 2, fracción VI, establece que las alcaldías deberán “establecer los mecanismos para la recepción y atención de peticiones, propuestas o quejas, en formatos accesibles para todos, relacionadas con la administración pública de la Alcaldía”.

Asimismo, la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 314, tomo I, el 4 de mayo de 2018, y vigente en 2019, Título XII, “De la participación ciudadana en las Alcaldías”, capítulo único, artículo 207, fracción VII, estipula: “Establecer los mecanismos para la recepción y atención de peticiones, propuestas o quejas, en formatos accesibles para todos, relacionados con la administración pública de la Alcaldía”.

Por su parte, en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 1963 del 13 de octubre de 2014, disponen en su numeral 1, que tienen por objetivo “establecer las características de un Modelo Integral con el fin de ofrecer una atención ciudadana accesible, confiable y de calidad, que constituya la identidad única de la Administración Pública del Distrito Federal”.

En ese mismo contexto, en su numeral 2, “Objetivos Específicos”, numeral 2.1, puntualiza “diseñar y establecer el modelo en materia de atención ciudadana, relacionado con la identificación de necesidades y satisfacción ciudadana, trámites y servicios, mejora de procesos y de sistemas de calidad, para conducirlo, coordinarlo e implementarlo en colaboración con la Dependencias, Órganos Político-Administrativos y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.”

En ese escenario, el 2 de julio de 2019 se publican en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 125, los “Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México”. Se observa en su numeral 5, “Áreas de Atención Ciudadana (AAC)”, punto 5.1, define que “las AAC de los Entes Públicos serán espacios habilitados para captar la demanda ciudadana y brindar la información necesaria para la gestión de trámites, servicios, asesorías, quejas y denuncias relacionadas con las solicitudes de servicios públicos que les presenten los interesados para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes, debiendo para ello apegar su actuación a los principios de simplificación, agilidad, información precisa, legalidad, transparencia, imparcialidad y equidad.”, y el numeral 5.2. especifica que, “para las Alcaldías, las AAC atenderán en forma directa y continúa a los ciudadanos que requieren información, solicitan trámites, servicios y asesorías, a través de las Ventanillas

Únicas de Trámite que atienden exclusivamente trámites y los Centro de Servicios y Atención Ciudadana que atienden servicios”.

El Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de las áreas de Atención Ciudadana, de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 462, del 29 de noviembre de 2018, vigente en 2019, dispone en su numeral Cuarto: “Las Áreas de Atención Ciudadana, son las únicas áreas de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México diseñadas para que en forma directa y continua atiendan a través de canales presenciales, telefónico o digital a los ciudadanos que requieran información, demanden trámites, servicios y asesorías”.

En ese mismo tenor, el Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 1385 del 2 de julio de 2012, vigente en 2019, instruye en su numeral Primero que “los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, en cada una de las Delegaciones del Distrito Federal están facultadas para orientar informar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos, en el ámbito de sus respectivas Demarcaciones Territoriales, relacionados con las solicitudes de servicios públicos que les presenten los interesados para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes, debiendo para ello apegar su actuación a los principios de simplificación, agilidad, información, precisión, legalidad, transparencia e imparcialidad”.

Además, el Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, núm. 1732, del 12 de noviembre de 2013, vigente en 2019, menciona en su capítulo I, “Disposiciones Generales”, numeral segundo, que “el Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal tendrá como bases fundamentales la simplificación administrativa, la mejora regulatoria y la desregulación y atenderá a los principios de agilidad, economía, cooperación, igualdad, legalidad, calidad, buena fe y responsabilidad”.

Como resultado del análisis a los citados ordenamientos, se concluye que la Alcaldía Tlalpan, contó con las atribuciones legales para llevar a cabo la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, siendo este un canal ante la ciudadanía, para orientar, informar, recibir, integrar, registrar y gestionar las solicitudes que demanden ante las áreas correspondientes.

### 3. Resultado

#### Competencia Profesional de los Servidores Públicos

Con el propósito de comprobar la competencia profesional de los servidores públicos del CESAC de la Alcaldía Tlalpan durante el ejercicio de 2019, se aplicaron los procedimientos del estudio general, análisis y como prueba de auditoría, la inspección documental a los expedientes del personal que laboró en el CESAC en el ejercicio sujeto a revisión, y para verificar si contaron con las aptitudes, el perfil profesional y la experiencia requerida para llevar a cabo las operaciones sustantivas. Al respecto, se revisaron los siguientes documentos:

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 de fecha 2 de julio de 2019, que contiene el reclutamiento, evaluación, selección y contratación del personal de atención ciudadana de las Áreas de Atención Ciudadana (AAC), en las modalidades presencial, telefónica y digital el cual, incluye los apartados siguientes: A) Perfil Escolar, el cual señala los requisitos profesionales con los que deben cumplir los aspirantes a ocupar vacantes en las AAC; B) Perfil Personal, menciona las aptitudes y habilidades que debe cumplir el aspirante (actitud de servicio para brindar atención al público, así como la facilidad verbal oral y escrita).

Por otra parte, se analizó el Registro de Estructura Orgánica proporcionado por la Alcaldía mediante el oficio núm.AT/DGA/803/2020 de fecha 30 de junio de 2019, en el cual, se observó el organigrama de la Alcaldía donde se estableció al CESAC, el cual está integrado por una subdirección de Atención Ciudadana, Enlace de Información y Seguimiento a solicitudes de servicios “A”, y, Enlace de Información y Seguimiento a solicitudes de servicios “B”.

También se revisó el manual administrativo con número de registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/011015 de marzo de 2017, vigente en 2019 en el cual, se observó las atribuciones específicas, funciones principales y básicas de las áreas adscritas al CESAC.

Derivado de la información proporcionada por Alcaldía Tlalpan mediante el oficio núm.AT/DGA/SCA/1794/2020 de fecha 3 de agosto de 2020, respecto al cumplimiento del perfil profesional y la experiencia laboral requerida para los servidores públicos, se determinó revisar el total de la plantilla del personal que estuvo adscrito al CESAC de la Alcaldía durante el ejercicio en revisión, la cual consistió en 19 expedientes que representan el 100.0% (3 expedientes del personal de estructura; 10 del personal de base, 5 de estabilidad laboral y 1 de confianza), para verificar que la formación profesional, las aptitudes, el nivel de estudios, la experiencia profesional y las carreras afines fueran acordes con los requerimientos de los perfiles mencionados.

En cuanto a la revisión de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, los cuales permitieron analizar las variables de escolaridad, así como su experiencia laboral comprobada, observando que 19 contaron con el total de la documentación requerida en los referidos lineamientos para realizar las tareas asignadas lo que representó que cumplió en 100.0%.

Los servidores públicos de estructura responsables de las operaciones del CESAC en la Alcaldía Tlalpan, acreditaron haber cursado los siguientes niveles de estudio y áreas académicas: 1 Licenciatura en Economía, 2 Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. De los 3 expedientes revisados se observó que todos cumplen los requisitos establecidos en los lineamientos referidos como el nivel de estudios, grado de avance, experiencia laboral y la carrera afín.

De igual forma, se observó que los niveles de estudio y áreas académicas del personal de base fueron: 7 bachillerato concluido, 2 Licenciatura y un expediente únicamente cuenta con el certificado de primaria.

Para el personal de estabilidad laboral, se observó que los niveles de estudio fueron los siguientes: 5 bachillerato concluido y de acuerdo con el expediente de personal de confianza se identificó que concluyó el bachillerato.

Derivado de la revisión de los expedientes del personal de base, se observó que un expediente únicamente cuenta con el certificado de primaria; sin embargo, 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, en el numeral 21.2 fracción VI. respecto al perfil escolar, refiere: “En los casos específicos en que los operadores para VUT, CESAC, y AAC no cuenten con el nivel escolar mínimo requerido, se podrá complementar la formación trunca correspondiente, cuando el personal tenga más de tres años de experiencia comprobable, operando, apoyando o realizando actividades relacionadas con la atención ciudadana...”, por lo que de la revisión a dicho expediente y de lo referido en los citados lineamientos se identificó que contó con 12 años de experiencia laboral requerida para realizar las actividades necesarias dentro del CESAC.

Respecto al perfil de escolaridad y experiencia laboral expresada en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, del personal asignado a las operaciones del CESAC, proporcionados por la Alcaldía Tlalpan, se concluye que los servidores públicos contaron con la competencia profesional necesaria para el desarrollo de las actividades realizadas, en virtud de haber acreditado el total de la documentación requerida en los lineamientos referidos.

#### 4. Resultado

##### Capacitación del Personal Adscrito al Centro de Servicios y Atención Ciudadana

En el presente resultado, se aplicaron los procedimientos del estudio general, análisis y revisión de la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, y como prueba de auditoría, la inspección documental de dicha información, con la finalidad de identificar el cumplimiento de las acciones en materia de capacitación de los servidores públicos encargados de realizar las operaciones del CESAC de la Alcaldía Tlalpan en el ejercicio en revisión, y verificar los mecanismos implantados por el órgano político administrativo.

Con el fin de comprobar si el CESAC de la Alcaldía Tlalpan recibió capacitación que contribuyera a la consecución de un mejor desempeño en la realización de las actividades sustantivas (en materia de servicios de atención ciudadana), mediante el oficio núm. DGAE-A/20/120 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto auditado el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) 2019, Programa Anual de Capacitación 2019

(PAC), listas de asistencia y la relación de los cursos de capacitación, todos correspondientes al ejercicio de 2019. En respuesta, mediante el oficio núm. AT/DGA/SCA/1644/2020 de fecha 3 de julio de 2020, emitido por la Dirección General de Administración, por conducto de la Subdirección de Cumplimiento de Auditorías proporcionó la nota núm. 17 de fecha 2 de julio de 2020 suscrita por la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana en la que explicó que mediante una búsqueda exhaustiva en el archivo del CESAC no se encontró documentación referente a este numeral.

Por lo anterior, se solicitó al sujeto fiscalizado que explicara las causas por las que en 2019 no se elaboró un DNC para el personal del CESAC, en respuesta, proporcionó nota informativa sin número de fecha 3 de agosto de 2020, en la que menciona que se anexa copia simple del oficio núm. AT/DGA/DRH/SRLC/359/2018 del 5 de diciembre de 2018, donde se solicita dicha información, de acuerdo con la revisión se observó, que la Subdirección de Relaciones Laborales y Capacitación “solicitó el envío de los formatos: Matriz de Evaluación de Indicadores de Desempeño y/o Competencias Personal Técnico-Operativo y Matriz de Indicadores de Desempeño y/o Competencias Personal de Estructura para la integración de la Detección de Necesidades de Capacitación de las diferentes áreas que integran esa secretaría particular a su cargo, le informo que a la fecha no se nos ha remitido dicha información”. Por lo anterior, no se recibió respuesta es decir el CESAC no contó con evidencia documental del DNC, por lo que incumplió el numeral 2.2.6 de la Circular Uno Bis 2015, Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal vigente en 2019. Asimismo, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/138 de fecha 8 de julio de 2020, se solicitó que proporcionara el Programa Anual de Capacitación correspondiente al ejercicio de 2019 en respuesta, mediante el oficio núm. AT/DGA/SCA/1794/2020 de fecha 3 de agosto de 2020, la Alcaldía Tlalpan proporcionó dicho programa.

En este sentido, de la capacitación otorgada a los servidores públicos, y de la revisión al Programa Anual de Capacitación, se determinó revisar los 2 cursos, establecidos en el programa en comento, que representaron el 100.0% del universo, los cuales, se identificó que ambos estuvieron directamente vinculados con las actividades sustantivas que realizó en 2019, el CESAC de la alcaldía Tlalpan.

De la revisión a la documentación de los cursos referidos, se observó lo siguiente:

| Nombre del curso                                    | Modalidad  | Duración del evento en horas | Participantes |   | Período de impartición programado |          |  |
|---|------------|------------------------------|---------------|---|-----------------------------------|----------|--|
|   |            |                              | H             | M | Inicio                            | Término  | Días y horarios                        |
| Lengua de Señas Mexicanas                           | Presencial | 39                           |               |   | 5/III/19                          | 4/VI/19  | Martes y jueves 9:00 a 10:30 horas.    |
|   |            | 30                           | 7             | 7 | 5/VIII/19                         | 7/X/19   | Lunes y miércoles 15:30 a 17:00 horas. |
|   |            | 30                           |               |   | 16/VII/19                         | 19/IX/19 | Martes y jueves 9:00 a 10:30 horas.    |
| Atención al Usuario con Enfoque de Derechos Humanos | Presencial | 20                           | 5             | 6 | 17/IX/19                          | 30/IX/19 | Lunes a viernes 14:00 a 16:00 horas.   |

Derivado de lo anterior, se concluye que el personal que operó la actividad institucional en revisión recibió capacitación de acuerdo con las funciones que desempeñan, y se observó que la evidencia documental de participación en los cursos son las relacionadas directamente con las acciones consistentes en Atención Ciudadana. Asimismo, se comprobó que las constancias proporcionadas contenían nombre del participante, título del curso, institución que emitió la constancia, fecha, nombre y firma de los responsables del curso, así como las listas de asistencia.

En la confronta, realizada por escrito el 22 de septiembre de 2020, la Alcaldía Tlalpan mediante el oficio núm. AT/DGA/SCA/2041/2020, proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, mediante nota núm. 1 de fecha 10 de septiembre de 2020 suscrita por la Dirección General de Centros de Servicios y Atención Ciudadana menciona que “si bien es cierto que el CESAC no entregó dicho diagnóstico, aun así, en el Programa Anual de Capacitación el personal del CESAC fue contemplado para llevar a cabo diversos cursos, adjunto encontrará evidencia documental de la capacitación realizada por el personal de dicha Área de Atención Ciudadana”, de la revisión a la evidencia documental sólo proporciona las constancias de capacitación, listas de asistencias; sin embargo, carece del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, por lo que el resultado generado, no se modifica.

Es necesario que la Alcaldía Tlalpan por conducto del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, elabore el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación conforme a la normatividad aplicable.

## **Eficacia**

### 5. Resultado

#### Programación de la Meta Física del Centro de Servicios y Atención Ciudadana

Con objeto de comprobar que en 2019, el CESAC de la Alcaldía Tlalpan empleó una metodología específica en la programación de las acciones a realizar, se aplicaron los procedimientos de estudio general y análisis, y como prueba de auditoría la revisión de los registros internos correspondientes.

El artículo 27, fracción I, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México vigente en 2019, dispone:

“La programación y presupuestación del gasto público comprende: Las actividades que deberán realizar las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Alcaldías y Entidades para dar cumplimiento a los objetivos, políticas, estrategias, prioridades, metas y resultados con base en indicadores de desempeño, contenidos en los programas sectoriales que se derivan del Programa General y, en su caso, de las directrices que el Jefe de Gobierno expida en tanto se elabore dicho Programa.”

Con la finalidad de identificar la programación de las metas establecidas en 2019 para el CESAC, se revisaron las bases de cálculo y papeles de trabajo para la integración del Anteproyecto del Presupuesto de Egresos, el Programa Operativo Anual (POA) y el Informe de Cuenta Pública de la Alcaldía Tlalpan, correspondientes al ejercicio fiscal en estudio, y se observó que la recepción y canalización de las solicitudes de servicios públicos efectuada por el CESAC, fue programada como uno de los 10 “Trámites” establecidos para la Actividad Institucional 201 “Apoyo administrativo”.

Además, se observó en el formato “CAMAI Calendario de Metas por Actividad Institucional 2019 (Resumen Trimestral)”, que el CESAC programó metas trimestrales, como se muestra a continuación:

| Actividad Institucional            | Unidad de medida | Calendario Acumulado de Metas 2019 |               |                    |                   |
|------------------------------------|------------------|------------------------------------|---------------|--------------------|-------------------|
|                                    |                  | Enero - Marzo                      | Enero - Junio | Enero - Septiembre | Enero - Diciembre |
| 201 “Apoyo administrativo” (CESAC) | Trámite          | 1                                  | 1             | 1                  | 1                 |

Del análisis realizado, se identificó que en los documentos analizados, la operación del CESAC se programó y reportó como una acción permanente denominada “Trámite”, perteneciente a la Actividad Institucional 201 “Apoyo administrativo”.

Es oportuno mencionar que en 2019 en dicha acción permanente (trámite) se reportó la recepción y canalización de 36,382 solicitudes de servicios, de las que destacan las peticiones de incorporación al programa de reordenamiento del comercio en vía pública para el ejercicio de actividad comercial en espacios considerados como públicos, la reparación de fugas de agua potable, y la reparación o transformación de alumbrado público.

Por lo antes mencionado, se le solicitó al sujeto fiscalizado, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/138, del 8 de julio de 2020, señalar las acciones específicas programadas a realizar en 2019, en respuesta con el oficio núm. AT/DGA/SCA/1831/2020 del 12 de agosto de 2020, informó: “Hago de su conocimiento que el CESAC al ser una oficina de servicios públicos, no tenemos metas físicas programadas, objetivos específicos, o estrategias internas, ya que conforme a las necesidades que requieran los ciudadanos respecto a los mantenimientos o reparaciones de los servicios públicos dentro de la Alcaldía Tlalpan, se registran dichas labores bajo el esquema de folios que proporciona el CESAC”.

Con objeto de comprobar la respuesta del sujeto fiscalizado, se revisaron los registros internos y las bases de datos, correspondientes a las acciones efectuadas en 2019, y se observó que la única programación que se realizó fue la de un “Trámite”, mientras que la cuantificación de las peticiones de servicios se realizó en función de la demanda de solicitudes, sin contar con metas programadas o parámetros de referencia para cada tipo de servicio.

De igual forma, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/138 del 8 de julio de 2020, se le solicitó al sujeto fiscalizado la información que respaldara la metodología empleada en 2019 para programar las acciones a realizar, a lo que contestó con el oficio núm. AT/DGA/SCA/1831/2020 del 12 de agosto de 2020:

“El procedimiento para la programación, presupuestación, asignación y ejercicio de los recursos de esta Alcaldía, se encuentra normado por la Secretaría de Finanzas de la Ciudad de México, cuyas disposiciones normativas regulan el ejercicio del gasto de la Alcaldía considerando la fuente de sus ingresos y los programas y acciones en las que se ejerce el presupuesto asignado a la misma. En este orden de ideas se comenta: Inicia con la notificación de la Secretaría de Finanzas a través de la Subsecretaría de Egresos para el inicio de la elaboración del Anteproyecto de Presupuesto 2019. Se indica un importe total para la Alcaldía. Se nos remite un Guion del Programa Operativo Anual 2019. Marcos de Política. Marcos de Igualdad Sustantiva...”

Como resultado de lo anterior, se observó que, si bien el sujeto fiscalizado tiene identificada la metodología para la programación y presupuestación de sus actividades institucionales, no contó con la evidencia documental que respaldara la metodología empleada en 2019 para programar la Actividad Institucional 201 “Apoyo administrativo”, así como cada una de las acciones que la integraron, como fue el caso de la operación del CESAC, por lo que se incumplió el artículo 27, fracción I, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019, en lo relativo a las acciones que deben realizarse para efectuar la programación y presupuestación.

Respecto a la unidad de medida con la que en 2019 se cuantificaron las acciones realizadas por el CESAC, se le solicitó al sujeto fiscalizado, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/138, del 8 de julio de 2020, la definición de la unidad de medida utilizada, en respuesta con el oficio núm. AT/DGA/SCA/1831/2020 del 12 de agosto de 2020, que informó: “La unidad de medida para las acciones que realiza el CESAC en apego a los informes de avance trimestrales se define como TRÁMITES.”

Con la finalidad de comprobar la respuesta anterior, se revisaron los Informes de Avance Trimestral y se identificó que la unidad de medida utilizada para registrar el cumplimiento de la meta programada, es la de “Trámite”; sin embargo, en dichos informes la contabilización de las acciones efectuadas por el CESAC se realizó en términos del estado de las solicitudes de servicios públicos.

Para revisar que la unidad de medida mencionada permitiera el registro y cuantificación de las acciones efectuadas en 2019 por el CESAC, se analizaron los registros internos proporcionados, así como el Informe Anual de Actividades 2019, y se observó que la unidad de medida permitió cuantificar la acción permanente “Trámite”, dentro de la que se reportó el número de solicitudes de servicios públicos realizadas, atendidas y en proceso.

Por lo anterior, se identificó que, la unidad de medida “Trámite”, permitió registrar y reportar de manera agregada la acción permanente realizada por el CESAC en 2019. Asimismo, se observó que dicha unidad de medida fue congruente con la naturaleza de la Actividad Institucional 201 “Apoyo administrativo”.

Como resultado del análisis realizado, se concluye que, en 2019, el sujeto fiscalizado no contó con la evidencia documental que respaldara la implementación de una metodología para programar las acciones a realizar a nivel actividad institucional, y de forma específica para la operación del CESAC, por lo que se incumplió el artículo 27, fracción I, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019.

Por último, se observó que la unidad de medida utilizada, permitió la cuantificación y registro de la acción permanente efectuada en 2019 por el CESAC, dentro de la Actividad Institucional 201 “Apoyo administrativo”.

En la confronta, realizada por escrito el 22 de septiembre de 2020, la Alcaldía Tlalpan mediante el oficio núm. AT/DGA/SCA/2041/2020 del 21 de septiembre de 2020, proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, la cual consistió en nueve documentos normativos y formatos referentes al Manual de Programación Presupuestación 2019; dos formatos relativos a la estructura programática 2019; y una nota informativa en la que se

señaló: “El procedimiento para la programación, presupuestación, asignación y ejercicio de los recursos de esta Alcaldía, se encuentra normado por la Secretaría de Finanzas de la Ciudad de México, cuyas disposiciones normativas regulan el ejercicio del gasto de la Alcaldía considerando la fuente de sus ingresos y los programas y acciones en la que se ejerce el presupuesto asignado a la misma”. Se observó que el sujeto fiscalizado envió el marco normativo vigente en el ejercicio fiscal en revisión para la programación y presupuestación; sin embargo, no proporcionó evidencia que respaldara la metodología empleada en 2019 para programar las acciones a realizar a nivel actividad institucional, y en la operación del CESAC, por lo que el resultado generado, no se modifica.

Recomendación

ASCM-163-19-3-TLA

Es necesario que la Alcaldía Tlalpan por conducto de la Dirección General de Administración y la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, establezcan una metodología para programar las acciones por realizar en la recepción y canalización de las solicitudes de servicios públicos, de conformidad con la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

## 6. Resultado

### Cumplimiento de la Meta Física del Centro de Servicios y Atención Ciudadana

Para identificar el grado de cumplimiento de la meta establecida en 2019, en la operación del CESAC de la Alcaldía Tlalpan, se aplicaron los procedimientos de estudio general, recálculo y análisis, y como pruebas de auditoría se revisaron los registros internos e informes, correspondientes.

El artículo 51, primer párrafo, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México vigente en 2019, establece que “Los titulares de las Unidades Responsables del Gasto y los servidores públicos [...] serán los responsables [...] del cumplimiento de [...] metas [...] contenidas en el presupuesto autorizado [...] de la guarda y custodia de los documentos que los soportan”.

El artículo 153, del ordenamiento en cita, señala que “la información [...] programática [...] que emane consolidadamente del sistema y de los registros auxiliares de las [...]

Alcaldías [...] será la que sirva de base para que la Secretaría elabore los informes trimestrales, así como de formular la Cuenta Pública de la Ciudad de México”.

Con objeto de conocer el grado de cumplimiento de la meta, se solicitó al sujeto fiscalizado, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/138, del 8 de julio de 2020, señalar las metas establecidas en 2019, en respuesta con el oficio núm. AT/DGA/SCA/1831/2020 del 12 de agosto de 2020, indicó: “La evidencia documental correspondiente a las Actividades Institucionales del CESAC se acreditan en el Programa Operativo Anual 2019 Actividad Institucional 201, cuya meta se establece como trámite y el concepto de la denominación de la Actividad Institucional se refleja como Apoyo Administrativo”.

Para verificar la respuesta proporcionada por el sujeto fiscalizado, se revisó el Programa Operativo Anual 2019, y se identificó que para la operación del CESAC se estableció la meta de una acción permanente. Asimismo, se revisó el Informe de Cuenta Pública de 2019 de la Alcaldía Tlalpan, y se identificó que las solicitudes de servicios realizadas al CESAC, fueron reportadas como uno de los 11 “Trámites” alcanzados por la Actividad Institucional 201 “Apoyo administrativo”. Cabe señalar que dentro del trámite alcanzado se reportó la recepción y canalización de 36,382 solicitudes de servicios.

Por lo anterior, se observó que en 2019 el CESAC atendió la meta programada, toda vez que al recibir, y gestionar solicitudes de servicios públicos, sin importar el número, cumple con la acción permanente “Trámite”.

Respecto a las acciones específicas efectuadas en 2019 por el CESAC, se analizó la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, y se identificó que en el ejercicio fiscal en estudio se recibieron 36,382 solicitudes de 182 tipos de servicios, como se muestra en el siguiente cuadro:

### Solicitudes recibidas por el CESAC en 2019

| Número | Tipo de servicios  | Cantidad |
|--------|--|----------|
| 1      | Apoyo de protección civil a eventos especiales   | 68       |
| 2      | Atención a emergencias   | 25       |
| 3      | Dictamen de riesgo   | 2        |
| 4      | Otros Dirección de Protección Civil  | 10       |
| 5      | Visita para visto bueno de protección civil  | 1        |
| 6      | Otros Dirección Cultura  | 43       |
| 7      | Solicitud de festivales o eventos artísticos   | 64       |
| 8      | Solicitud de utilización de espacio para actividades culturales, siendo éste el multiforo                              | 130      |
| 9      | Solicitud de utilización de la casa Frissac, museo de historia de Tlalpan y casa de la cultura                         | 56       |
| 10     | Otros Dirección General de Administración  | 47       |
| 11     | Solicitud de empleo  | 124      |
| 12     | Apoyo a la regularización de inmuebles de servicios públicos   | 1        |
| 13     | Asesoría en materia de regularización territorial  | 9        |
| 14     | Atención a los asentamientos humanos irregulares, ubicados en suelo de conservación y poblados rurales para el control | 49       |
| 15     | Atención a lotes, predios, colonias y asentamiento humanos para su incorporación a programas de regularización         | 82       |
| 16     | Atención a solicitud de levantamiento topográfico  | 18       |
| 17     | Cambio de titular y/o integración de documentos  | 28       |
| 18     | Conciliación a conflictos derivados de la tenencia de la tierra  | 14       |
| 19     | Constancia de servicios públicos para la dotación de agua potable a través de pipas                                    | 644      |
| 20     | Control y reubicación de ambulante   | 249      |
| 21     | Denuncia sobre problemáticas específicas (consumo de alcohol, drogas, vandalismo, <i>bullying</i> , y delincuencia)    | 3        |
| 22     | Denuncias sobre mala actuación de policías   | 3        |
| 23     | Mantenimiento preventivo y correctivo de mercados públicos y panteones   | 7        |
| 24     | Otros CSC  | 6        |
| 25     | Otros Dirección General jurídico y Gobierno  | 571      |
| 26     | Petición de programas de prevención  | 3        |
| 27     | Quejas y/o supervisión sobre el funcionamiento de mercados   | 7        |
| 28     | Recepción de quejas ciudadanas con respecto al comercio en la vía pública  | 24       |
| 29     | Recuperación de la vía pública*  | 264      |
| 30     | Reposición de sellos de clausura o suspensión  | 21       |
| 31     | Retiro de puestos fijos inactivos en la vía pública  | 12       |
| 32     | Retiro de vehículos abandonados  | 670      |
| 33     | Reubicación de comerciantes en plazas, pasajes y corredores comerciales  | 1        |
| 34     | Reubicación de tianguis o mercados sobre ruedas  | 20       |
| 35     | Solicitud de apoyo para eventos públicos (sociales, culturales y deportivos)   | 36       |
| 36     | Solicitud de apoyo vial en las escuelas y códigos proto-escolares  | 20       |
| 37     | Solicitud de baja de permiso   | 9        |
| 38     | Solicitud de cambio de ubicación, modalidad, giro, horario, días que trabaja   | 58       |
| 39     | Solicitud de exención de pago para comerciantes en la vía pública  | 42       |
| 40     | Solicitud de incorporación al programa de reordenamiento del comercio en vía pública para el ejercicio de actividad    | 3,172    |
| 41     | Solicitud de instalación de video cámaras de vigilancia  | 120      |
| 42     | Solicitud de reconsideración para la incorporación al programa de reordenamiento del comercio en vía pública           | 13       |
| 43     | Solicitud de vigilancia y patrullaje   | 344      |
| 44     | Solicitud del cumplimiento de la normatividad del comercio en la vía pública   | 1        |
| 45     | Solicitudes de asesorías jurídicas en las materias civil, penal, mercantil, laboral, etc.                              | 49       |
| 46     | Todo asunto relacionado con transporte individual de pasajeros   | 12       |
| 47     | Todo asunto relacionado con transporte público de pasajeros del G.D.F o concesionado                                   | 20       |
| 48     | Verificación a estacionamientos públicos   | 2        |
| 49     | Verificación de anuncios   | 1        |
| 50     | Verificación de construcciones en proceso y/o terminadas   | 43       |
| 51     | Verificación de establecimientos mercantiles por ley seca  | 2        |
| 52     | Verificación de establecimientos mercantiles   | 108      |

Continúa...

... Continuación

| Número | Tipo de servicios  | Cantidad |
|--------|--|----------|
| 53     | Verificación en materia de mercados  | 3        |
| 54     | Apoyo logístico a eventos deportivos   | 15       |
| 55     | Apoyo logístico a eventos sociales   | 189      |
| 56     | Asuntos de centros comunitarios  | 14       |
| 57     | Atención a personas adultas mayores atención casuística  | 1        |
| 58     | Donación de uniformes escolares deportivos de manera única a instituciones   | 1        |
| 59     | Esterilización canina y felina   | 21       |
| 60     | Otros Dirección General de Desarrollo Social   | 241      |
| 61     | Paseos foráneos de recreación y esparcimiento para grupos de adultos mayores   | 5        |
| 62     | Pláticas y talleres comunitarios en materia de prevención de adicciones  | 2        |
| 63     | Retiro de animales de la vía pública (vivos)   | 16       |
| 64     | Solicitud de apoyo logístico en escuelas públicas (jardín de niños, primarias, secundarias e instituciones educativas) | 11       |
| 65     | Solicitud de brigadas de salud (jornadas de salud)   | 6        |
| 66     | Solicitud de construcción y mantenimiento correctivo y preventivo de módulos y centros deportivos                      | 69       |
| 67     | Solicitud de construcción y mantenimiento menor de escuelas (PIME)   | 1        |
| 68     | Solicitud de consulta médica   | 2        |
| 69     | Solicitud de estudios socioeconómicos  | 363      |
| 70     | Solicitud de instalaciones deportivas  | 55       |
| 71     | Solicitud de juguetes  | 78       |
| 72     | Solicitud de organización de eventos deportivos  | 6        |
| 73     | Solicitud de talleres  | 1        |
| 74     | Solicitud de transporte a sitios o eventos educativos, culturales y/o recreativos                                      | 22       |
| 75     | Solicitudes de asuntos relacionados a Centros de Desarrollo Infantil (CENDIS)  | 1        |
| 76     | Transporte   | 234      |
| 77     | Adopción de áreas verdes   | 28       |
| 78     | Asesoría en la elección de especies botánicas y ecológicamente adecuadas para la reforestación en espacios             | 7        |
| 79     | Asesoría y apoyo técnico para la implementación de proyectos de restauración, protección, fomento y manejo             | 95       |
| 80     | Asesoría, capacitación y apoyo para la operación de proyectos productivos de microempresarios                          | 474      |
| 81     | Cursos de capacitación para la instalación de un sistema de captación de agua pluvial                                  | 7        |
| 82     | Cursos o pláticas de capacitación de cultura del agua  | 1        |
| 83     | Cursos o pláticas de capacitación para la instalación de un sistema de captación de agua pluvial                       | 3        |
| 84     | Evaluación de propuestas y proyectos de conservación a través de su aprovechamiento adecuado, protección               | 1        |
| 85     | Informes preventivos en materia de impacto ambiental en suelo urbano y de conservación, así como de sus medidas        | 104      |
| 86     | Jornadas comunitarias de educación ambiental a ciudadanos, con diferentes temas: fecalismo canino y fauna nociva       | 5        |
| 87     | Organización, promoción y participación en ferias y eventos turísticos, empresariales, tianguis rurales, ganaderías    | 16       |
| 88     | Orientación y asesoría en la gestión de sistemas de captación de agua pluvial  | 2        |
| 89     | Otros DGEDS  | 7        |
| 90     | Otros DGMADS   | 90       |
| 91     | Participación en recorridos turísticos con base en los programas vigentes  | 48       |
| 92     | Programa delegacional de desarrollo rural  | 1,062    |
| 93     | Promover y asesorar la organización de cooperativas en la Alcaldía Tlalpan   | 127      |
| 94     | Trámite para autorización de poda, derribo y/o trasplante de arbolado al interior del predio en zona urbana            | 525      |
| 95     | Atención a deficiencias en el servicio de agua potable en pipas  | 22       |
| 96     | Atención a deficiencias o quejas de los servicios de reparación, mantenimiento y trámites de conexión de tomas de agua | 4        |
| 97     | Atención a demandas por falta en el suministro de agua potable   | 1,314    |
| 98     | Bacheo de carpeta asfáltica (hasta 1 m <sup>2</sup> )  | 1,494    |
| 99     | Balizamiento vehicular y peatonal en vías secundarias  | 356      |
| 100    | Construcción de escalinatas  | 7        |
| 101    | Construcción de guarniciones y banquetas   | 70       |
| 102    | Construcción de puentes peatonales   | 2        |
| 103    | Construcción de resumideros  | 105      |
| 104    | Construcción y mantenimiento de muros de contención  | 33       |

Continúa...

... Continuación

| Número | Tipo de servicios  | Cantidad |
|--------|--|----------|
| 105    | Construcción y/o mantenimiento de rampas para personas con capacidades diferentes  | 36       |
| 106    | Construcción y/o reparación de guarniciones y banquetas en vías secundarias  | 389      |
| 107    | Desazolve de fosa séptica en edificios públicos  | 71       |
| 108    | Desazolve de red secundaria de drenaje sanitario   | 942      |
| 109    | Desazolve y/o reparación de resumideros  | 320      |
| 110    | Dictaminar factibilidad de eliminar o instalar revos y/o topes   | 2        |
| 111    | Distribución de agua potable en pipas (servicio subsidiado)  | 904      |
| 112    | Gestión de instalación y mantenimiento de nomenclatura   | 69       |
| 113    | Gestión para la instalación o reparación de semáforo   | 11       |
| 114    | Información de uso del suelo   | 1        |
| 115    | Instalación de rejillas de piso y coladeras de banqueteta  | 33       |
| 116    | Instalación, mantenimiento y/o remoción de tope vehicular y reductor de velocidad (revos) en vías secundarias            | 215      |
| 117    | Instalación, retiro, sustitución, reparación de señalamientos horizontales y verticales de tipo restrictivo y preventivo | 56       |
| 118    | Introducción de red secundaria de agua potable   | 20       |
| 119    | Introducción de red secundaria de drenaje  | 141      |
| 120    | Limpieza de canaleta   | 8        |
| 121    | Mantenimiento de adoquín en vialidades   | 35       |
| 122    | Mantenimiento de escalinatas en vía pública  | 8        |
| 123    | Nivelación y conformación de terracerías   | 4        |
| 124    | Otros DGODU  | 476      |
| 125    | Pavimentación de calles y avenidas (asfalto y/o concreto)  | 233      |
| 126    | Reconstrucción o mantenimiento de empedrado en vialidades secundarias  | 18       |
| 127    | Reencarpetado  | 261      |
| 128    | Renivelación de tubería de agua potable  | 3        |
| 129    | Reparación de fugas de agua potable  | 2,412    |
| 130    | Reparación de fugas y taponamiento de la red de drenaje secundario en la vía pública                                     | 122      |
| 131    | Reparación o nivelación de accesorios hidráulicos (tapas de válvula y pozos de visita, coladeras de banquetas)           | 518      |
| 132    | Retiro de azolve   | 11       |
| 133    | Servicio emergente de luminarias apagadas (mercados, escuelas, centros de salud, lecherías, centros comunitarios)        | 1        |
| 134    | Servicios de reparación y mantenimiento de drenaje de 15 cm de diámetro de uso domiciliario                              | 57       |
| 135    | Servicios de reparación y mantenimiento de toma de agua potable de 13 mm de diámetro de uso domiciliario                 | 77       |
| 136    | Trabajos de mantenimiento menor a escuelas públicas  | 119      |
| 137    | Verificación a la calidad de agua potable  | 1        |
| 138    | Apoyar en la realización, organización y coordinación de audiencias públicas para la atención de demandas                | 3        |
| 139    | Atención a la demanda de los condóminos y unidades habitacionales  | 3        |
| 140    | Atención a las solicitudes de consulta ciudadanas por demanda ciudadana, así como su coordinación                        | 42       |
| 141    | Atención y apoyo a comités ciudadanos, consejos de los pueblos y consejo ciudadano delegacional                          | 6        |
| 142    | Atención y concertación a las demandas ciudadanas manifestadas, por colectivos, organizaciones ciudadanas                | 64       |
| 143    | Otros DGPGC  | 122      |
| 144    | Programación, coordinación y organización de recorridos con la jefa delegacional y/o directores generales                | 6        |
| 145    | Atención a deficiencias sobre el servicio de limpia  | 355      |
| 146    | Autorización para retiro de tocón (en vía pública)   | 45       |
| 147    | Barrido manual de parques y jardines públicos  | 8        |
| 148    | Barrido manual de vía pública  | 173      |
| 149    | Colocación de letreros de no tirar basura  | 34       |
| 150    | Colocación y/o reparación de malla ciclónica   | 128      |
| 151    | Conservación y mantenimiento de camellones   | 31       |
| 152    | Conservación y mantenimiento de jardines y áreas verdes  | 723      |
| 153    | Conservación y mantenimiento de plazas públicas y cívicas  | 8        |
| 154    | Construcción y reconstrucción de adoquín en plazas públicas y cívicas  | 2        |
| 155    | Instalación de alumbrado decorativo  | 15       |
| 156    | Instalación de alumbrado público   | 520      |
| 157    | Limpieza de parques y jardines   | 17       |

Continúa...

... Continuación

| Número | Tipo de servicios   | Cantidad      |
|--------|---|---------------|
| 158    | Limpieza y mantenimiento de monumentos  | 5             |
| 159    | Limpieza y pintura de postes  | 13            |
| 160    | Limpieza y rehabilitación de fuentes  | 3             |
| 161    | Mantenimiento de puentes peatonales   | 2             |
| 162    | Otros DGSU  | 255           |
| 163    | Poda de árbol o autorización para poda en suelo urbano (vía pública)                                  | 2,310         |
| 164    | Poda de pasto   | 414           |
| 165    | Poda de setos   | 18            |
| 166    | Postes metálicos, propiedad del G.D.F. (remoción)   | 4             |
| 167    | Programa escuela limpia   | 1             |
| 168    | Recolección de basura domiciliaria  | 163           |
| 169    | Recolección de basura en tambos y/o contenedores plásticos  | 26            |
| 170    | Recolección de basura vegetal   | 478           |
| 171    | Recolección de contenedores   | 21            |
| 172    | Recolección de desechos sólidos en industrias, factorías, etc.  | 2             |
| 173    | Recolección de tiraderos clandestinos   | 145           |
| 174    | Rehabilitación de juegos infantiles   | 66            |
| 175    | Remoción y/o mantenimiento de postes metálicos  | 62            |
| 176    | Reparación o transformación de alumbrado público  | 6,167         |
| 177    | Retiro de animales muertos  | 37            |
| 178    | Retiro de colgijes  | 7             |
| 179    | Retiro de escombros   | 1,151         |
| 180    | Riego de áreas verdes   | 33            |
| 181    | Solicitud de donación de árboles y plantas de ornato  | 86            |
| 182    | Solicitud para autorización de derribo de árbol y/o trasplante de árbol en suelo urbano (vía pública) | 340           |
|        | Total   | <u>36,382</u> |

Cabe señalar que de acuerdo con el Informe de Cuenta Pública de 2019, las solicitudes de servicios públicos recibidas alcanzaron diversos estados de atención, como se muestra a continuación:

| Solicitudes              | Cantidad      |
|--------------------------|---------------|
| Atendidas favorablemente | 25,963        |
| En proceso               | 2,434         |
| Atendidas negativamente  | 6,716         |
| No atendidas             | <u>1,269</u>  |
| Total (Recibidas)        | <u>36,382</u> |

De lo antes señalado, se identificó que el CESAC reportó diversos estados, como resultado de la gestión efectuada con las áreas administrativas encargadas de darle atención a las 36,382 solicitudes de los 182 tipos de servicios públicos recibidas en 2019.

Se tuvo conocimiento de que, en 2019, el CESAC de la Alcaldía Tlalpan, realizó acciones relacionadas a la recepción, canalización y atención de solicitudes de servicios públicos,

las cuales no contaron con metas específicas o parámetros de referencia, toda vez que su solicitud estuvo en función de la demanda ciudadana.

Por lo anterior, se observó que el CESAC cumplió la meta establecida, debido a que realizó la acción permanente “Trámite”, consistente en la gestión de las solicitudes de servicios públicos, por lo que cumplió el artículo 51, primer párrafo, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019.

De igual forma, se identificó que, en el ejercicio fiscal en estudio, el CESAC efectuó acciones cuya realización dependió de factores externos, como lo son la recepción y atención de las solicitudes ingresadas.

Con objeto de observar el correcto registro y cuantificación de las acciones realizadas por el CESAC en 2019, se comparó el número de solicitudes de servicios reportado en diversos documentos, como se observa a continuación:

| Concepto              | Registros auxiliares | Informe Anual de Actividades de la Alcaldía Tlalpan | Informes mensuales | Informe de Cuenta Pública | Suma de los cuatro informes trimestrales | Base de datos |
|-----------------------|----------------------|---|--------------------|---------------------------|--|---------------|
| Solicitudes recibidas | 36,382               | 36,380  | 36,366             | 36,382                    | 36,381                                   | 36,382        |

Se observó que el número de solicitudes recibidas en 2019 presentó diferencias entre lo reportado en los registros auxiliares, el Informe de Cuenta Pública y la base de datos proporcionada, contra lo señalado en el Informe Anual de Actividades de la Alcaldía Tlalpan, los informes mensuales y la suma de los cuatro informes trimestrales, por lo que se le solicitó al CESAC mediante el oficio núm. DGAE-A/20/138, del 8 de julio de 2020, explicar las causas de dichas diferencias, a lo que informó con el oficio núm. AT/DGA/SCA/1831/2020 del 12 de agosto de 2020: “El total reportado fue de 36,382, esta cantidad se encuentra en el Informe Anual del CESAC, posteriormente la diferencia que nos mencionan fue un error humano al realizar el conteo...”.

Por lo anterior, se identificó que existieron diferencias en el número de solicitudes recibidas, entre lo reportado en los registros auxiliares, el Informe de Cuenta Pública y la base de datos proporcionada; y lo señalado en el Informe Anual de Actividades de la Alcaldía Tlalpan,

los informes mensuales y la suma de los cuatro informes trimestrales, por lo que incumplió el artículo 153 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019.

De lo expuesto, se concluye que en 2019, el CESAC de la Alcaldía Tlalpan, alcanzó la meta establecida, toda vez que efectuó acciones orientadas a la recepción, gestión y atención de las solicitudes de servicios públicos recibidas, por lo que cumplió el artículo 51, primer párrafo, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México vigente en 2019; sin embargo, se observaron diferencias entre las cantidades reportadas en el Informe de Cuenta Pública de 2019 y en los Informes de Avance Trimestral, contra los registros auxiliares emitidos por el CESAC, por lo que se incumplió el artículo 153 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019.

En la confronta, realizada por escrito el 22 de septiembre de 2020, la Alcaldía Tlalpan mediante oficio núm. AT/DGA/SCA/2041/2020 del 21 de septiembre de 2020, proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, en la que señaló: “El sistema integral de información con el que cuenta CESAC, está laborando los 7 días de las semanas, constantemente se generan folios lo cual marca una diferencia de servicios al momento que se genere una base de datos, en el caso de los Informes Mensuales que la diferencia son 16 folios, las bases de datos se bajaron en el último día de cada mes antes de terminar el día, lo cual generó el problema de los folios faltantes.” Por lo anterior, se identificó que el sujeto fiscalizado no proporcionó la evidencia documental de las acciones realizadas en 2019, encaminadas a garantizar que las cantidades reportadas en el Informe de Cuenta Pública, y en los Informes de Avance Trimestral estuvieron respaldadas por los registros internos correspondientes, por lo que el resultado generado no se modifica.

Recomendación

ASCM-163-19-4-TLA

Es necesario que la Alcaldía Tlalpan por conducto de la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, establezca mecanismos de control que garanticen congruencia entre los datos reportados en los Informes de Avance Trimestral y el Informe de Cuenta

Pública, con lo señalado en los registros internos correspondientes, de conformidad con la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

## 7. Resultado

### Cumplimiento del Objetivo del Centro de Servicios y Atención Ciudadana

Con la finalidad de comprobar el cumplimiento del objetivo establecido en 2019, respecto a la operación del CESAC de la Alcaldía Tlalpan, e identificar la respuesta en tiempo y calidad de las solicitudes recibidas, así como del grado de satisfacción generado, se aplicaron los procedimientos de estudio general, recálculo, y como prueba de auditoría se realizó el análisis de la base de datos de las solicitudes de servicios públicos efectuadas.

El Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Tlalpan con número de registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/01105, y vigente en 2019, señala como objetivo de la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, el: “asegurar la gestión de las solicitudes ciudadanas de servicios públicos registradas, dando seguimiento a las mismas de manera eficaz y permanente, ante las áreas operativas competentes hasta que se determine su cumplimiento”. Asimismo, el formato “APP Avance Programático Presupuestal” del Informe Anual 2019, establece como objetivo del CESAC: “Mejorar y facilitar la solicitud y resolución de trámites, así como la prestación de servicios a cargo de los distintos órganos de la Administración Pública de la Ciudad de México.”

Con la finalidad de identificar el cumplimiento del objetivo establecido por el CESAC, respecto a la gestión de las solicitudes de servicios recibidas en 2019, se analizaron la base de datos y los registros internos, correspondientes y se observaron las acciones efectuadas, y sus resultados alcanzados, como se muestra a continuación:

| Área   | Acciones realizadas   | Resultado alcanzado                                     |
|--|---|---|
| Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | Se recibieron y canalizaron 36,382 solicitudes de servicios.<br>Se solicitó la atención de los servicios públicos por parte de las unidades administrativas correspondientes. | Se reportó la atención favorable de 25,963 solicitudes. |

De lo anterior, se tuvo conocimiento de que, en 2019, el CESAC realizó acciones encaminadas a la recepción, canalización y atención de 36,382 solicitudes de servicios públicos, de lo que resultó la atención favorable de 25,963 solicitudes.

Asimismo, se analizó la relación entre los servicios atendidos respecto a los solicitados y se observó lo siguiente:

| Solicitudes              | Cantidad      | Relación respecto al total (%) |
|--------------------------|---------------|--------------------------------|
| Atendidas favorablemente | 25,963        | 71.4                           |
| En proceso               | 2,434         | 6.7                            |
| Atendidas negativamente  | 6,716         | 18.4                           |
| No atendidas             | 1,269         | 3.5                            |
| Total (recibidas)        | <u>36,382</u> | <u>100.0</u>                   |

Se identificó que el 71.4% del total de servicios recibidos en 2019 se concluyeron exitosamente; mientras que el 18.4% fueron solicitudes que no requirieron atención; el 6.7% se reportaron en proceso de atención; y el 3.5% no fueron atendidas por las unidades administrativas responsables, debido a que las solicitudes no eran de su competencia. Por lo antes señalado, se observó que, en el ejercicio fiscal en revisión, la mayoría de las solicitudes de servicios públicos gestionadas por el CESAC, obtuvo el estado de atendidas.

De igual forma, se solicitó al sujeto fiscalizado, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/138, del 8 de julio de 2020, la evidencia documental de las acciones realizadas orientadas al cumplimiento del objetivo establecido para el CESAC en 2019, a lo que contestó con el oficio núm. AT/DGA/SCA/1831/2020 del 12 de agosto de 2020, que: “la evidencia documental correspondiente a las Actividades Institucionales del CESAC se acreditan en el Programa Operativo Anual 2019 Actividad Institucional 201...”.

Por lo anterior, se revisó el Programa Operativo Anual 2019 y se identificó que en dicho documento no existieron elementos que respaldaran la respuesta proporcionada por el sujeto fiscalizado, toda vez que el Programa Operativo en cuestión, se integró por las metas físicas y presupuestos con los que se planeó operar en 2019.

En cuanto al cumplimiento del objetivo en lo concerniente al seguimiento eficaz de las solicitudes de servicios públicos, se analizó la información proporcionada por el CESAC con el oficio núm. AT/DGA/SCA/1644/2020 del 3 de julio de 2020, consistente en 30 oficios de seguimiento de la atención de los servicios solicitados en 2019, y se observó que en 2019, el CESAC realizó la revisión periódica del estado de las solicitudes de servicios, y en el caso de las solicitudes reportadas como “No Atendidas” en el Sistema Integral de Información Tlalpan, la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana envió a las unidades correspondientes la relación de los folios con dicho estado y se les solicitó su pronta atención.

Se identificó que en 2019, el CESAC realizó acciones enfocadas al cumplimiento del objetivo establecido en lo relativo a la gestión de las solicitudes de servicios públicos recibidas y al seguimiento de su atención.

El numeral 3.1.8 de 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, señala: “La atención de las solicitudes ingresadas, turnadas y gestionadas a través de cualquier Área de Atención Ciudadana de los Entes Públicos deberá regirse en todo momento por el principio de eficacia, que consiste en dar una respuesta a las solicitudes recibidas, en tiempo y calidad”.

Con la finalidad de verificar que el CESAC haya cumplido el principio de eficacia, se determinó una muestra dirigida de 387 (3.3%) soportes documentales digitales del registro, canalización y atención de servicios solicitados en 2019, de los servicios “Solicitud de incorporación al programa de reordenamiento del comercio en vía pública para el ejercicio de actividad comercial en espacios considerados como públicos”, “Reparación de fugas de agua potable”, y “Reparación o transformación de alumbrado público”, debido a su importancia cualitativa y cuantitativa dentro del universo de actividades que realizó el CESAC, toda vez que entre los tres tipos de servicios recibieron 11,751 solicitudes, lo que representó el 32.3% respecto a las 36,382 solicitudes recibidas.

De acuerdo con lo anterior, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/138 del 8 de julio de 2020, se solicitaron al CESAC los 387 soportes documentales, a lo que respondió con el oficio núm. AT/DGA/SCA/1831/2020 del 12 de agosto de 2020, con el envío de un formato universal CESAC vacío, así como de una relación de las 36,382 solicitudes registradas

en 2019. Asimismo, se requirió la base de datos con la fecha de realización de los servicios solicitados en 2019, a lo que respondió: “Le informo que no es posible la modificación de dicha base, ya que no es viable manipular el sistema, debido a que el CESAC no es el administrador de dicha plataforma”.

Por lo anterior, y con objeto de identificar que en 2019 el CESAC cumplió el principio de eficacia, al dar respuestas a las solicitudes recibidas en tiempo y calidad, se revisaron los registros internos proporcionados y, se identificó que de acuerdo con el documento “Planes de mejora a corto plazo”, de marzo a junio de 2019, el CESAC logró una disminución de los tiempos de respuesta, realizó el mejoramiento de los anuncios para los ciudadanos, y efectuó el mantenimiento de los equipos telefónicos; sin embargo, al solicitar la evidencia documental de las acciones señaladas, el CESAC proporcionó el Plan de Mejora 2020, circunstancia que denota que careció de la información solicitada.

Como resultado, se observó que en 2019, el CESAC incumplió el numeral 3.1.8 de 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, toda vez que el sujeto fiscalizado no contó con la evidencia documental que respaldara la realización de acciones encaminadas a proporcionar una respuesta en tiempo y calidad, a las solicitudes recibidas en el ejercicio fiscal en estudio.

Con objeto de identificar el efecto generado por el CESAC en 2019, se solicitó mediante el oficio núm. DGAE-A/20/138, del 8 de julio de 2020, señalar si en 2019 se efectuaron encuestas de satisfacción a los ciudadanos que solicitaron servicios en dicho año, a lo que respondió con el oficio núm. AT/DGA/SCA/1831/2020 del 12 de agosto de 2020: “Hago de su conocimiento que diariamente se atiende a la ciudadanía cumpliendo a cabalidad lo establecido en los principios de la atención ciudadana publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 1963, el 13 de Octubre de 2014, en caso de que algún ciudadano se muestre inconforme con la atención de manera inmediata la Directora o el Subdirector atienden el asunto para dar una solución determinante, buscando siempre la mejora continua dirigida al beneficio de la ciudadanía. Asimismo, le informo que el grado de satisfacción de la atención y servicios realizados se refleja en los informes de avances trimestrales”.

Por lo anterior, se revisaron los Informes de Avance Trimestral respectivos y no se identificó la evidencia documental que respaldara la respuesta anterior, así como alguna referencia al grado de satisfacción de atención de las solicitudes de servicios recibidas en 2019 por el CESAC.

Como resultado del análisis efectuado, se concluye que en 2019, el CESAC de la Alcaldía Tlalpan, cumplió el objetivo establecido en el Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Tlalpan con número de registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/01105, y vigente en 2019, toda vez que realizó acciones referentes a la gestión y seguimiento de las solicitudes; sin embargo, se observó que se incumplió con el numeral 3.1.8 de 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, debido a que no se contó con la evidencia documental que respaldara la respuesta en tiempo y calidad de las solicitudes recibidas, así como del grado de satisfacción generado.

En la confronta realizada por escrito el 22 de septiembre de 2020, la Alcaldía Tlalpan mediante el oficio núm. AT/DGA/SCA/2041/2020 del 21 de septiembre de 2020, proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, la cual consistió en una copia del oficio núm. AT/DGA/DMAI/JUDDS/026/2018 del 24 de diciembre de 2018, con el que la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas le solicitó a la Subdirección de Informática el Programa de Mantenimiento del Centro de Proceso de Datos de la Alcaldía Tlalpan; sin embargo, el sujeto fiscalizado no envió evidencia documental de que en 2019 el CESAC respondió en tiempo y calidad a las solicitudes de servicios públicos recibidas, por lo que el resultado generado no se modifica.

Recomendación

ASCM-163-19-5-TLA

Es necesario que la Alcaldía Tlalpan por conducto de la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana realice acciones encaminadas a responder las solicitudes de servicios públicos en tiempo y calidad, 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.

## 8. Resultado

### Mecanismos de Medición y Evaluación

Para comprobar la idoneidad de los mecanismos de medición y evaluación empleados en la operación del CESAC de la Alcaldía Tlalpan durante 2019, se aplicaron los procedimientos de estudio general y análisis, y como prueba de auditoría se revisaron los registros internos relativos a los indicadores utilizados en el ejercicio fiscal en estudio.

La Ley General de Contabilidad Gubernamental, publicada en el *Diario Oficial de la Federación*, el 31 de diciembre de 2008 en el artículo 54, vigente en 2019, señala que “las entidades federativas, los municipios y el Distrito Federal, [...] deberán utilizar indicadores que permitan determinar el cumplimiento de las metas y objetivos de cada uno de los programas, así como vincular los mismos con la planeación del desarrollo”.

Con objeto de comprobar el cumplimiento de la normatividad anterior, y verificar que en 2019 el CESAC haya contado con mecanismos de medición y evaluación del grado de cumplimiento del objetivo establecido, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/138 del 8 de julio de 2020, se solicitó proporcionar los indicadores estratégicos y de gestión utilizados. De la respuesta presentada con el oficio núm. AT/DGA/SCA/1831/2020 del 12 de agosto de 2020, se identificó que el CESAC contó con dos indicadores, los cuales se muestran a continuación:

| Periodicidad | Nombre del indicador  | Fórmula  | Unidad de medida | Meta programada 2019 | Área encargada   | Resultados anuales | Justificación de los resultados                                    |
|--------------|---|--|------------------|----------------------|--|--------------------|--|
| Anual        | “Porcentaje de Servidores Públicos Capacitados en Calidad de Atención a la Comunidad” | (Número de Personal Capacitado de la Alcaldía) / (Número Total de Personal de la Alcaldía) * 100   | Porcentaje       | 50.0%                | Dirección de Recursos Humanos y Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | 34.2%              | El presupuesto autorizado sólo cubrió al 34.2% de los trabajadores |
| Anual        | “Porcentaje de Procesos Administrativos Simplificados de Forma Electrónica o Digital” | (Número de Procesos Administrativos Simplificados de Forma Electrónica o Digital al Alcance de los Ciudadanos de Tlalpan) / (Número de Procesos Administrativos) * 100 | Porcentaje       | 30.0 %               | Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana                                 | 100.0%             | Se atendieron todos los requerimientos                             |

Cabe señalar, que como resultado del análisis, se tuvo conocimiento de que los dos indicadores revisados no contaron con variables que le permitieran medir cualitativamente el objetivo establecido al CESAC, toda vez que dichos indicadores sólo reportaron la relación entre las acciones realizadas y las metas programadas.

Por lo antes mencionado, se observó que los dos indicadores presentados por el CESAC en 2019, únicamente mostraron los avances alcanzados al período que se reportaron, por lo que no permitieron medir y evaluar los efectos de las acciones realizadas en la población solicitante de los servicios públicos.

No obstante lo anterior, el 11 de agosto de 2020, re revisó el portal de transparencia de la Alcaldía Tlalpan <http://micrositiotransparencia.tlalpan.cdmx.gob.mx/articulo124-fraccion-i.html>, y se observó que el documento denominado “Indicadores formato”, contiene 134 indicadores cuantitativos actualizados al 30 de septiembre de 2019, y que en dichos indicadores se midió la relación entre las solicitudes de 134 tipos de servicios recibidas respecto a las atendidas y se cuantifican sus metas alcanzadas.

De igual forma, se solicitó la información relativa a la elaboración de los indicadores utilizados en 2019, a lo que el sujeto fiscalizado entregó la estructura de los indicadores “Porcentaje de Servidores Públicos Capacitados en Calidad de Atención a la Comunidad” y “Porcentaje de Procesos Administrativos Simplificados de Forma Electrónica o Digital”, sin proporcionar la evidencia documental de su elaboración y diseño.

Como resultado del análisis efectuado, se concluye que los dos indicadores presentados, fueron insuficientes para medir el grado de cumplimiento del objetivo establecido en 2019 al CESAC, toda vez que no contemplaron variables que permitieran la medición del efecto generado por las acciones efectuadas, por lo que incumplió el artículo 54 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, vigente en 2019.

En la confronta realizada por escrito el 22 de septiembre de 2020, la Alcaldía Tlalpan mediante el oficio núm. AT/DGA/SCA/2041/2020 del 21 de septiembre de 2020, proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, la cual consistió en el Programa Provisional de Gobierno de la Alcaldía Tlalpan; el Programa Anual de Capacitación 2019;

y una nota informativa en la que señaló: “Los ejes de Gobierno que incluye el Programa de Gobierno para la Demarcación Territorial Tlalpan 2018-2021, son un proceso de planeación estratégica participativa iniciada meses atrás, que toma de primera mano las opiniones de las y los vecinos en cada lugar visitado...”. Se observó que el sujeto fiscalizado no proporcionó evidencia documental que respaldara que los indicadores implementados en 2019, permitieron medir el grado de cumplimiento del objetivo establecido en la operación del CESAC, por lo que el resultado generado, no se modifica.

Recomendación

ASCM-163-19-6-TLA

Es necesario que la Alcaldía Tlalpan, por conducto de la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, implemente indicadores que cuantifiquen el grado de cumplimiento de su objetivo establecido, de conformidad con la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

## 9. Resultado

### Rendición de Cuentas y Transparencia

Con objeto de revisar el grado de cumplimiento en materia de rendición de cuentas y transparencia, alcanzado en 2019 por el CESAC de la Alcaldía Tlalpan, se aplicaron los procedimientos de estudio general, observación y análisis, y como prueba de auditoría, se revisó la actualización de la información relativa a la operación del CESAC, en la página de internet de la Alcaldía Tlalpan.

La Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, en el artículo 116, vigente en 2019, refiere que “la información pública de oficio deberá actualizarse por lo menos cada tres meses. La publicación de la información deberá indicar el área del sujeto obligado responsable de generarla, así como la fecha de su última actualización”.

Además, en su artículo 121 (fracciones I, II, V, VI, XIX, XXI y XXIII) de la misma Ley establecen que los sujetos obligados, deberán mantener impresa para consulta directa de los particulares, difundir y mantener actualizada a través de los respectivos medios electrónicos, de sus sitios

de internet y de la Plataforma Nacional de Transparencia, la información, por lo menos, de los temas, documentos y políticas siguientes según les corresponda: El marco normativo aplicable; la estructura orgánica; los indicadores relacionados con temas de interés público o trascendencia social; los indicadores que permitan rendir cuenta de sus objetivos, metas y resultados; los servicios que ofrecen señalando los requisitos para acceder a ellos; la información financiera sobre el presupuesto asignado, de los últimos tres ejercicios fiscales, la relativa al presupuesto asignado en lo general y por programas, así como los informes trimestrales sobre su ejecución; y metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos.

El artículo 124, fracción I, establece: “Además de lo señalado en las obligaciones de transparencia comunes, los órganos político administrativos, Alcaldías o Demarcaciones Territoriales deberán mantener actualizada, de forma impresa para consulta directa y en los respectivos sitios de Internet, de acuerdo con sus funciones, según corresponda, la información respecto [...] a los indicadores oficiales de los servicios públicos que presten”. De igual forma, la fracción X del mismo artículo, señala que “se deberá publicar domicilio, número telefónico y nombre del responsable del Centro de Servicios y Atención Ciudadana o su equivalente”.

Con la finalidad de observar el cumplimiento de lo señalado en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México vigente en 2019, el 11 de agosto de 2020, se revisó el apartado denominado “Transparencia” incluido en la página de internet de la Alcaldía Tlalpan <http://micrositiotransparencia.tlalpan.cdmx.gob.mx/articulosMenu.html>, y se identificó que la información relativa al marco normativo aplicable se encontraba actualizada; debido a que su última modificación se realizó el 30 de junio de 2020; sin embargo, se observó que la información relativa a la estructura orgánica, a los indicadores, a los servicios ofrecidos y a las metas y objetivos de las unidades administrativa, estaba desactualizada.

Con relación a la transparencia presupuestal, se tuvo conocimiento de que la información financiera sobre el presupuesto asignado en lo general y por programas, así como los informes

trimestrales sobre su ejecución estaba desactualizada en el portal de transparencia de la Alcaldía Tlalpan, toda vez que su última actualización se realizó el 30 de septiembre de 2019.

Respecto al cumplimiento de las fracciones I y X, del artículo 124, de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, se le solicitó al CESAC la evidencia documental del cumplimiento de sus responsabilidades en materia de transparencia, a lo que respondió con el envío de los oficios que respaldaron la entrega de los indicadores de los servicios ofrecidos, el domicilio, y el nombre del titular del CESAC de los cuatro trimestres de 2019, a la Coordinación de la Oficina de Transparencia, Acceso a la Información, Datos Personales y Archivo de la Alcaldía Tlalpan; sin embargo, al revisar el micrositio de transparencia se identificó que falta la publicación de la información correspondiente al cuarto trimestre de 2019, toda vez que su última modificación se efectuó el 30 de septiembre de dicho año.

De lo expuesto, se concluye que el sujeto fiscalizado publicó en su página de internet, la información correspondiente al marco normativo aplicable, por lo que cumplió con la fracción I, del artículo 121 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México. Sin embargo, en dicha página de internet, no está actualizada la información relativa a la estructura orgánica, a los indicadores, a los servicios ofrecidos, a las metas y objetivos de las unidades administrativas, por lo que se incumplió las fracciones II, V, VI, XIX, XXI y XXIII, del ordenamiento mencionado, así como con el artículo 116 de la Ley en comento.

Asimismo, se observó que si bien el CESAC presentó la evidencia documental del envío de los indicadores de los servicios ofrecidos, el domicilio, y el nombre del titular del CESAC de los cuatro trimestres de 2019 a la Coordinación de la Oficina de Transparencia, Acceso a la Información, Datos Personales y Archivo de la Alcaldía Tlalpan, esta información no se encontró actualizada en el portal de transparencia de dicha Alcaldía, por lo que se incumplió las fracciones I y X, del artículo 124 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, vigente en 2019.

En la confronta, realizada por escrito el 22 de septiembre de 2020, la Alcaldía Tlalpan mediante el oficio núm. AT/DGA/SCA/2041/2020 del 21 de septiembre de 2020, proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, la cual consistió en nota informativa a la que se le anexaron las impresiones de pantalla de la actualización de las responsabilidades de transparencia correspondientes al CESAC; sin embargo, se observó que dichas actualizaciones se efectuaron después de la realización de las pruebas de auditoría al micrositio de transparencia de la página de internet de la Alcaldía Tlalpan, por lo que el resultado generado no se modifica.

Recomendación

ASCM-163-19-7-TLA

Es necesario que la Alcaldía Tlalpan por conducto de la Dirección General de Planeación del Desarrollo y la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana establezcan mecanismos de control para garantizar la publicación periódica de la información relativa a la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, en la respectiva página de internet, de conformidad con la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

## **Eficiencia**

### 10. Resultado

#### Instrumentos, Métodos y Procedimientos del Centro de Servicios y Atención Ciudadana

Para comprobar los instrumentos, métodos y procedimientos aplicados en 2019, en la operación del CESAC, se efectuó el estudio general del manual administrativo correspondiente, así como el análisis de la información proporcionada, y como prueba de auditoría se revisó la base de datos de las solicitudes de servicios recibidas en el ejercicio fiscal en estudio.

El apartado “Procesos” de la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana del Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Tlalpan con número de registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/011015, vigente en 2019, establece el siguiente procedimiento para el CESAC:

Nombre del procedimiento: “Gestión de Solicitudes de Servicios Públicos”

| Actor  | No. | Actividad  | Tiempo  |
|--|-----|--|---------|
| Ciudadano  | 1   | Acude a la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana a solicitar información sobre el servicio público requerido y requisitos a cubrir  | 10 min. |
| Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | 2   | Orienta al ciudadano sobre los requisitos a cubrir, tiempo de respuesta y, en su caso, proporciona el formato correspondiente  | 5 min.  |
| Ciudadano  | 3   | Presenta el formato en la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana con la “solicitud” por escrito y adjunta la “Documentación requerida” conforme al servicio solicitado                                       | 15 min. |
| Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | 4   | Recibe formato con “solicitud” y “Documentación”, efectúa captura de la solicitud al sistema CESAC.net y asigna número de folio de manera automática, imprime el folio asignado y entrega “Acuse” de recibido al solicitante | 15 min. |
|  | 5   | Canaliza los folios de solicitudes ingresados, mediante el sistema CESAC.net, a las unidades administrativas   | 5 min.  |
|  | 6   | Reúne al término del día los folios o “Solicitudes” registrados, clasifica de acuerdo con el área competente y notifica a ésta   | 1 día   |
| Unidad administrativa                                  | 7   | Acude personalmente a la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y recibe los folios de “Solicitudes” con “Formatos” y “Documentación”, revisa y firma “Acuses” de recibido                                   | 15 min. |
| Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | 8   | Recibe “Acuses” de los folios, archiva en “Carpetas” y comienza a correr el término de atención por parte de la Unidad Administrativa  | 1 día   |
| Unidad administrativa                                  | 9   | Concluido el plazo, captura en el sistema CESAC. net el estado de atención correspondiente, así como la “Respuesta de la Solicitud”<br>Fin de procedimiento<br>Tiempo total de ejecución: 12 días, 1 hora con 5 minutos      | 10 días |

Con la finalidad de verificar el cumplimiento del procedimiento señalado, se determinó una muestra dirigida de 387 (3.3%) soportes documentales de servicios solicitados en 2019, de los servicios “Solicitud de incorporación al programa de reordenamiento del comercio en vía pública para el ejercicio de actividad comercial en espacios considerados como públicos”, “Reparación de fugas de agua potable”, y “Reparación o transformación de alumbrado público”, debido a que entre los tres tipos de servicios se recibieron 11,751 solicitudes, lo que representó el 32.3% respecto a las 36,382 solicitudes recibidas.

Mediante el oficio núm. DGAE-A/20/138 del 8 de julio de 2020, se solicitaron al sujeto fiscalizado los 387 soportes documentales, a lo que respondió con el oficio núm. AT/DGA/SCA/1831/2020 del 12 de agosto de 2020, con el que proporcionó un formato universal CESAC vacío, así como una relación de las 36,382 solicitudes registradas en 2019.

De acuerdo con la respuesta anterior, y respecto al procedimiento “Gestión de Solicitudes de Servicios Públicos”, se revisaron los registros internos del sujeto fiscalizado, y se identificó que en 2019, se registraron en el libro de gobierno 20,753 solicitantes de servicios que

acudieron al CESAC, mientras que 15,629 solicitudes se recibieron por el Sistema Unificado de Atención Ciudadana, el Sistema de Servicios y Atención Ciudadana, vía telefónica, redes sociales, audiencias pública, y por Locatel.

En cuanto al siguiente paso en el procedimiento, se revisó la base de datos respectiva y se observó que en las 36,382 solicitudes recibidas en 2019, se registró la fecha de solicitud, el nombre del solicitante, la dirección del lugar en donde se realizará el servicio, y el tipo de servicio y descripción del servicio; sin embargo, únicamente 28,629 solicitudes (78.7%) contaron con el “Formato Universal CESAC”, o su equivalente, así como con la documentación anexa (evidencia fotográfica, croquis, escritos, órdenes de trabajo, peticiones).

De igual forma, se identificó que el personal del CESAC registró las 36,382 solicitudes recibidas en 2019, en el sistema informático correspondiente, les asignó folio único y señaló los datos personales del solicitante, así como descripción de cada servicio solicitado.

Asimismo, de acuerdo con la base de datos, en 2019 el CESAC clasificó por tipo de servicio, materia, área administrativa responsable de la atención y estatus CESAC, las 36,382 solicitudes de servicios públicos recibidas.

Cabe señalar, que no se contó con información para constatar que en 2019 la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana entregó los folios de “Solicitudes” con “Formatos” y “Documentación”, a las unidades administrativas, recibió los acuses correspondientes, y los archivó en las “carpetas” respectivas, como lo señala el procedimiento en análisis.

Por lo anterior, se identificó descriptivamente que en 2019, el personal del CESAC cumplió parcialmente lo señalado en el procedimiento “Gestión de Solicitudes de Servicios Públicos”, del Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Tlalpan con número de registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/011015, vigente en 2019, debido a que no se logró comprobar la realización de todas las acciones señaladas, toda vez que el CESAC no contó con la evidencia documental respectiva.

De igual forma, el Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Tlalpan con número de registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/011015, vigente en 2019, establece el siguiente procedimiento:

Nombre del procedimiento: “Seguimiento de Solicitudes de Servicios Públicos”

| Actor  | No. | Actividad  | Tiempo  |
|--|-----|--|---------|
| Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | 1   | Revisa periódicamente en el sistema CESAC.net, el estado de las solicitudes de servicios registrados, así como la información que descargaron las Unidades Administrativas competentes y en su caso, la proporciona al solicitante | 3 horas |
|  | 2   | Elabora “Informe mensual” del estado que guardan las solicitudes registradas y envía a las Unidades Administrativas competentes  | 1 día   |
| Unidades Administrativas                               | 3   | Recibe informe mensual, revisa y atiende las “Solicitudes” pendientes y envía respuesta a la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana  | 30 días |
| Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | 4   | Recibe respuesta de las solicitudes pendientes y revisa  | 2 días  |
|  | 5   | Agenda mesas de trabajo con las Unidades Administrativas competentes para mejorar la atención de las solicitudes   | 1 día   |
| Unidades Administrativas                               | 6   | Acuden a las mesas de trabajo, exponen las respuestas, realizan correcciones y concluyen con el trabajo  | 1 día   |
|  | 7   | Elabora respuesta final y envía a la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana  | 1 día   |
| Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana | 8   | Recibe respuesta final, revisa y entrega al solicitante  | 1 día   |
|  | 9   | Elabora expediente respectivo y archiva la documentación   | 1 día   |
|  | 10  | Elabora informes de acuerdo a las necesidades para las instancias pertinentes  | 2 días  |
|  |     | Fin de procedimiento   |         |
|  |     | Tiempo total de ejecución: 40 días con 3 horas   |         |

Con la finalidad de corroborar que en 2019, se aplicó el procedimiento “Seguimiento de Solicitudes de Servicios Públicos”, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/126 de fecha 3 de julio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado información referente a la atención de los servicios solicitados, a lo que respondió mediante el oficio núm. AT/DGA/SCA/1644/2020, del 3 de julio de 2020, con el envío de 30 acuses de los oficios con los que en 2019 la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, comunicó a las unidades administrativas que contaban con solicitudes reportadas como no atendidas.

Como resultado del análisis de lo anterior, se identificó que en 2019, el CESAC realizó la revisión de los servicios con estado de “No Atendido” en el Sistema Integral de Información Tlalpan y envió a las unidades correspondientes la relación de los folios con dicho estado y les solicitó su pronta atención.

Es conveniente mencionar, que no se identificó la información relativa a 2019, en donde la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana realizara mesas de trabajo con las Unidades Administrativas competentes para mejorar la atención de las solicitudes, y que haya recibido, revisado, y entregado la respuesta final a la solicitud del servicio

público, así como de la elaboración del expediente respectivo y que haya archivado la documentación correspondiente, como lo menciona el procedimiento en estudio.

Se identificó que el CESAC cumplió parcialmente con lo señalado en el procedimiento “Seguimiento de Solicitudes de Servicios Públicos”, del Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Tlalpan con número de registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/011015, vigente en 2019, debido a que no se logró comprobar la realización de la totalidad de las acciones señaladas, toda vez que el CESAC no contó con la evidencia documental respectiva.

Por lo anterior, se observó que en 2019, el CESAC dispuso de normatividad interna a la que se supeditó parcialmente su operación, toda vez que no contó con la totalidad de la evidencia que respaldara la aplicación de los procedimientos “Gestión de Solicitudes de Servicios Públicos”, y “Seguimiento de Solicitudes de Servicios Públicos”, por lo que incumplió lo dispuesto en el apartado “Procesos” de la Dirección del Centro de Servicios y atención Ciudadana del Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Tlalpan con número de registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/011015, vigente en 2019.

En la confronta, realizada por escrito el 22 de septiembre de 2020, la Alcaldía Tlalpan mediante el oficio núm. AT/DGA/SCA/2041/2020 del 21 de septiembre de 2020, envió información adicional relacionada con el presente resultado, la cual consistió en nota informativa a la que se le anexó el oficio núm. AT/C/ST/168/2019 del 26 de agosto de 2019, con la que la Secretaría Técnica de la Alcaldía Tlalpan convocó a realizar mesas de trabajo con las Direcciones Generales que integraron dicha Alcaldía; sin embargo, el sujeto fiscalizado no proporcionó la evidencia documental que respaldara que en 2019, el CESAC realizó su operación con base en lo establecido en los procedimientos “Gestión de Solicitudes de Servicios Públicos”, y “Seguimiento de Solicitudes de Servicios Públicos”, contenidos en el Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Tlalpan con número de registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/011015, vigente en 2019, por lo que el resultado generado no se modifica.

Recomendación

ASCM-163-19-8-TLA

Es necesario que la Alcaldía Tlalpan, por conducto de la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana efectúe la gestión y el seguimiento de las solicitudes de servicios públicos recibidas, de conformidad con los procedimientos establecidos en el manual administrativo correspondiente.

## 11. Resultado

### Utilización de los Recursos Humanos, Materiales y Financieros del Centro de Servicios y Atención Ciudadana

Para comprobar la utilización de los recursos humanos, materiales y financieros, se aplicaron los procedimientos de estudio general, recálculo, inspección, y observación del manual administrativo, la estructura orgánica, y los listados de los bienes y del personal, correspondientes, y como prueba de auditoría se revisó la evidencia documental relativa a los recursos utilizados en 2019.

Con la finalidad de conocer la pertinencia de la administración de los recursos humanos, materiales y financieros utilizados en 2019, en la operación del CESAC, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/126 de fecha 3 de julio de 2020, se solicitó información referente a las áreas de personal, recursos materiales y al presupuesto ejercido, relativos a dicha operación. En respuesta, mediante el oficio núm. AT/DGA/SCA/1644/2020 del 3 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó copia del Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Tlalpan con número de registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/011015, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 49 del 18 de abril de 2017, y vigente en 2019, la estructura orgánica de la Alcaldía Tlalpan con número de registro OPA-TLP-11/010819, y las relaciones de los recursos materiales utilizados y del personal adscrito al CESAC en el ejercicio fiscal en revisión.

Con relación al área que en 2019 operó el CESAC, se analizaron la estructura orgánica de la Alcaldía Tlalpan y el manual administrativo con número de registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/011015, ambos documentos vigentes en el ejercicio fiscal en revisión, identificándose que en 2019 el CESAC estuvo a cargo de la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, la cual se integró por la Subdirección de Atención Ciudadana que se conformó por los Enlaces de Información y Seguimiento a Solicitudes de Servicios "A" y "B", así como por la Subdirección de Ventanilla Única.

Adicionalmente, y como resultado de la revisión efectuada, se tuvo conocimiento de que respecto a las áreas que en 2019 conformaron a la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, la estructura orgánica con número de registro OPA-TLP-11/010819,

coincide con lo expuesto en el Manual Administrativo de la Alcaldía Tlalpan con número de registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/011015, vigentes en el ejercicio en revisión.

Respecto a los recursos humanos empleados en la operación del CESAC, se revisó la información relativa del personal que laboró en 2019, y se identificó lo siguiente:

| Categoría           | Número de personas | Porcentaje   |
|---------------------|--------------------|--------------|
| Base                | 10                 | 52.6         |
| Confianza           | 1                  | 5.3          |
| Estabilidad laboral | 5                  | 26.3         |
| Estructura          | 3                  | 15.8         |
| Total               | <u>19</u>          | <u>100.0</u> |

Con relación a la tabla anterior, se observó que, en 2019, el CESAC, contó con personal de base, confianza, estabilidad laboral y estructura, siendo el personal de base el que tuvo mayor representatividad respecto el total, con el 52.6%. Cabe señalar, que en el caso del personal de estructura, el número de plazas asignadas coincide con lo establecido en la estructura vigente en 2019.

Asimismo, se identificó que para el personal de estructura, se contó con objetivos y funciones delimitadas en el manual administrativo vigente en 2019, las cuales consistieron en la recepción, gestión, supervisión y atención de las solicitudes de servicios públicos. En lo correspondiente al personal de confianza, estabilidad laboral, y base, se tuvo conocimiento de que realizaron acciones administrativas y de apoyo a las funciones señaladas.

De la revisión de los registros internos, se tuvo conocimiento de que, en 2019, el personal del CESAC, observó en términos generales, lo referente a las funciones establecidas en el Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Tlalpan con número de registro MA-05/230317-OPA-TLP-24/011015, vigente en 2019, toda vez que se contó con la evidencia documental que acreditó la realización de acciones establecidas.

Por lo expuesto, se concluye que en 2019, el CESAC de la Alcaldía Tlalpan contó con personal específico para realizar acciones encaminadas al cumplimiento de los objetivos establecidos.

Respecto a los recursos materiales, se solicitó a la Alcaldía Tlalpan la relación de los bienes empleados en el ejercicio fiscal en estudio en la operación del CESAC, a lo que

respondió con el envío del documento denominado “Resguardo Colectivo”. Se analizó dicho documento, y se observó que es un listado de mobiliario y equipo de oficina utilizados por el CESAC, como se muestra a continuación:

| Categoría                    | Número de piezas |
|------------------------------|------------------|
| Escritorio                   | 14               |
| Equipo de cómputo            | 16               |
| Cajonera                     | 16               |
| Silla                        | 44               |
| <i>No break</i>              | 5                |
| Mesa                         | 5                |
| Impresora                    | 6                |
| Teléfono                     | 9                |
| Gabinete                     | 1                |
| Banco                        | 2                |
| Librero                      | 1                |
| Pantalla indicadora de turno | 3                |
| <i>Blue-ray</i>              | 1                |
| Extintor                     | 2                |
| Despachador de agua          | 2                |
| Ventilador                   | 2                |
| Estante                      | 1                |
| Botiquín de emergencia       | 1                |
| Perchero                     | 2                |
| Escáner                      | 2                |
| Pizarrón                     | 2                |
| Total                        | <u>137</u>       |

Asimismo, se identificó documentalmente que en 2019, la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana se integró por áreas para la atención telefónica, brindar informes, así como por una sala de espera, tres módulos de atención, y un área administrativa.

Conforme a lo anterior, se identificó que el CESAC en 2019, contó con el espacio físico, mobiliario y equipo de oficina que les permitió realizar sus actividades sustantivas, como lo son la recepción, gestión, supervisión y atención de las solicitudes de servicios públicos.

Respecto a los recursos tecnológicos, se le solicitó al sujeto fiscalizado la información relativa a los sistemas informáticos empleados en la operación del CESAC en 2019, así como la evidencia documental correspondiente. A lo que contestó con el envío de documentación soporte de los sistemas implementados.

Del análisis efectuado al soporte documental presentado, se identificó que los recursos informáticos utilizados por el CESAC en 2019, fueron el Sistema Integral de Información Tlalpan (SIIT), y el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC).

Respecto al SIIT, se observó que permitió el acceso mediante la asignación de un usuario y una contraseña. Asimismo, se tuvo conocimiento de que dicho sistema auxilió en el registro de la solicitud de servicios, mediante el llenado de un formulario, y la asignación de un folio. También, el sistema permitió la modificación de las solicitudes con folios provisionales y la consulta del estado de su atención. De igual forma, el sistema permitió la comunicación entre la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana con las áreas encargadas de la atención de los servicios y con los solicitantes, mediante la generación de oficios de notificación.

En cuanto al SUAC, se identificó que este sistema fue diseñado y operado por la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México y fue el mecanismo por el que los ciudadanos solicitaron servicios públicos vía remota, que posteriormente se canalizaron a la cuenta del administrador del CESAC de la Alcaldía Tlalpan, para que se iniciara la gestión de la solicitud.

De acuerdo con lo anterior, se identificó documentalmente que en 2019, el CESAC contó con dos sistemas informáticos con mecanismos de seguridad en el acceso y en la visualización de la información, los cuales auxiliaron en la recepción, canalización, atención y seguimiento de las solicitudes de servicios.

El numeral 13.2 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 2019, establecen que “se deberán homologar el espacio físico y contener obligatoriamente los siguientes elementos: I. Espacio delimitado y señalizado; II. Área o módulo de recepción, informes u orientación; III. Área o módulo de entrega y recepción de documentos; en caso de ser aplicable; IV. Módulo de atención prioritaria; V. Equipos de cómputo con acceso a internet, escáner e impresora; VI. Áreas de espera con mobiliario cómodo; VII. Área de archivo que evite tener documentación a la vista de la ciudadanía”.

Se le solicitó al CESAC la evidencia fotográfica que respaldara el cumplimiento del numeral 13.2, a lo que respondió: “Con relación a la petición de dicho punto me permito hacer de su conocimiento que la Directora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) solicitó un dictamen de Riesgo al Techo del CESAC debido a que visiblemente se ve colgada la lámina al interior del CESAC, lleno de agua, además presenta goteras y humedad, una de ellas escurre a través de la lámpara. Por lo anterior, una vez que se tenga el dictamen correspondiente se le hará llegar el mismo para los efectos a que haya lugar”. Asimismo, el CESAC envió el oficio núm. AT/CESAC/251/2020 del 12 de junio de 2020, con en el que se solicitó al Director de Protección Civil de la Alcaldía dictaminar respecto el riesgo, así como el oficio núm. AT/APC/889/JUDDR/478/2020, con el que la Dirección de Protección Civil dictaminó al inmueble del CESAC como de alto riesgo.

Por lo anterior, el CESAC de la Alcaldía Tlalpan incumplió el numeral 13.2 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 2019, toda vez que no se identificó la realización de acciones orientadas a la atención de dicho numeral.

En cuanto a los recursos financieros, se le solicitó a la Alcaldía Tlalpan mediante el oficio núm. DGAE-A/20/138, del 8 de julio de 2020, que señalara el presupuesto original, modificado y ejercido asignado a la operación del CESAC en 2019, a lo que respondió con el oficio núm. AT/DGA/SCA/1831/2020 del 12 de agosto de 2020:

“Con relación a este punto me permito hacer de su conocimiento que los recursos materiales, humanos y financieros, la clave presupuestal de las Actividades Institucionales, registros auxiliares utilizados para llevar el control del avance de la meta física del CESAC, Afectaciones Programático Presupuestales, Cuentas por Liquidar Certificadas y Documentos Múltiples que se autorizaron y tramitaron a cargo del CESAC, están incluidas en la Actividad Institucional 201 Apoyo Administrativo de esta Alcaldía Tlalpan, y forma parte de los recursos asignados a las Actividades Institucionales de la Dirección General de Administración. Derivado de lo anterior, como puede observar esta Alcaldía realiza la programación y Presupuestación de los recursos humanos, materiales y financieros del CESAC, en el POA de cada ejercicio fiscal en la Actividad Institucional 201 Apoyo Administrativo de esta Alcaldía Tlalpan ...”

Se revisó el Programa Operativo Anual 2019, y se identificó que el sujeto fiscalizado estableció para la Actividad Institucional 201 una meta financiera de 923,892.0 miles de pesos, sin especificar el presupuesto destinado a la operación del CESAC y para cada uno de los otros nueve tramites contemplados.

Con objeto de identificar el presupuesto ejercido en 2019 en la operación del CESAC, se solicitó mediante el oficio núm. DGAE-A/20/138 del 8 de julio de 2020, las Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC), los Documentos Múltiples (DM) y las afectaciones, tramitadas por la Dirección General de Administración respecto al presupuesto ejercido en 2019 para el CESAC, a lo que informó con el oficio núm. AT/DGA/SCA/1831/2020 del 12 de agosto de 2020: “Se anexa la Cuenta por Liquidar Certificada 02CD14103517”. Al revisar el documento proporcionado, se observó que, en el ejercicio fiscal en estudio, el presupuesto ejercido con cargo al área encargada de la operación del CESAC, se efectuó principalmente en la adquisición de uniformes para el personal de los módulos de atención.

Derivado de lo anterior, se observó que en 2019 se contó con recursos financieros destinados a la operación del CESAC, y que se ejercieron con cargo a la Dirección de Administración y Finanzas.

Se concluye que en 2019, el CESAC de la Alcaldía Tlalpan contó con recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, que le permitieron realizar sus funciones sustantivas establecidas para el logro de su objetivo; no obstante, incumplió el numeral 13.2 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 2019, toda vez que no se identificó la realización de acciones orientadas a la atención de dicho numeral.

En la confronta, realizada por escrito el 22 de septiembre de 2020, la Alcaldía Tlalpan mediante el oficio núm. AT/DGA/SCA/2041/2020 del 21 de septiembre de 2020, proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, la cual consistió en el Formato Universal CESAC; copia del oficio núm. AT/CESAC/365/2020 del 8 de septiembre de 2020, con la que la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana solicitó a la Dirección de Gobierno publicar en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el cambio de domicilio del CESAC; y la nota informativa del 10 de septiembre de 2020, en la que

señaló: "... La Evaluación Técnica consideró como de Alto riesgo [...] la oficina anterior de CESAC ya que no contaba con las condiciones necesarias y de seguridad para la Atención Ciudadana y que representaba inminente riesgo tanto para el personal que labora como para los ciudadanos que se presentaban a solicitar los servicios del CESAC por lo tanto, fue necesario el cambio de domicilio de manera urgente, hago de su conocimiento que el actual lugar de ocupación sí cumple con las condiciones señaladas en el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, y lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana, sin embargo debido al cambio realizado de manera precipitada y con la finalidad de salvaguardar la integridad del personal y de la ciudadanía, actualmente las instalaciones se encuentran en proceso de adaptación y diseño de imagen de dicha Área de Atención Ciudadana...". Por lo anterior, se observó que el sujeto fiscalizado no proporcionó la evidencia documental de la homologación, delimitación y señalización de su espacio físico, de conformidad con lo establecido 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 2019, por lo que el resultado generado no se modifica.

Recomendación

ASCM-163-19-9-TLA

Es necesario que la Alcaldía Tlalpan, por conducto de la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, realice acciones encaminadas a la homologación, delimitación y señalización de su espacio físico, de conformidad con lo establecido en los Lineamientos, mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

## **Economía**

### 12. Resultado

#### Medidas de Racionalidad y Austeridad del Centro de Servicios y Atención Ciudadana

En el presente resultado, para comprobar la implementación de medidas de racionalidad y austeridad, se aplicaron los procedimientos del estudio general, recálculo, comparación y

análisis, y como prueba de auditoría se revisó el Informe de Cuenta Pública y la evidencia documental relativa a los lineamientos en materia de recursos financieros, a fin de verificar la aplicación de los criterios para el ejercicio presupuestal en revisión a que hace referencia el artículo 1o. del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México para el Ejercicio Fiscal 2019, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 482, tomo II, del 31 de diciembre de 2018 vigente en 2019, que establece: “el ejercicio y control del gasto público de la Ciudad de México para el ejercicio fiscal 2019, así como la evaluación del desempeño que corresponda, deberán observar las disposiciones contenidas en este Decreto, en la Ley de Disciplina Financiera de las Entidades y los Municipios, en la Ley General de Contabilidad Gubernamental, en las normas que para tal efecto emita el Consejo Nacional de Armonización Contable, en la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente de la Ciudad de México y su Reglamento, y en los demás ordenamientos que resulten aplicables”.

El artículo 28, fracciones I a la XI, del mismo decreto, señala: “los titulares de las dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades y Alcaldías serán conjuntamente responsables con los servidores públicos encargados de la administración de los recursos asignados, de las erogaciones por los conceptos que a continuación se indican, los cuales se sujetarán a lo estrictamente indispensable y a los criterios de racionalidad, austeridad, economía, gasto eficiente y disciplina presupuestal, así como en su caso a lo previsto en el artículo 83 de la Ley de Presupuesto y demás normatividad que establezca el Gobierno de la Ciudad de México, para reducir su contratación y/o consumo”.

De igual forma, en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, artículo 3, vigente en 2019, respecto a la aplicación de los criterios de racionalidad y austeridad en el ejercicio del presupuesto menciona “Son sujetos obligados de la presente Ley, las personas servidoras públicas de la Ciudad México, observando en todo momento la buena administración de los recursos públicos con base en criterios de legalidad, honestidad, austeridad, eficiencia, eficacia, economía, racionalidad, resultados, transparencia, control, rendición de cuentas, con una perspectiva que fomente la igualdad de género y con un enfoque de respeto a los derechos humanos, objetividad, honradez y profesionalismo”.

Adicionalmente, el artículo 90, párrafo primero del mismo ordenamiento, establece que “las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Alcaldías y Entidades, así como los Órganos Autónomos y de Gobierno sin menoscabo de su autonomía, en el ejercicio de sus respectivos presupuestos, deberán tomar medidas para racionalizar el gasto destinado a las actividades administrativas y de apoyo, sin afectar el cumplimiento de las metas de las funciones aprobadas en el Decreto de Presupuesto de Egresos”, por lo que se solicitó una descripción de las políticas, lineamientos o documentos con los que el sujeto fiscalizado promovió medidas de racionalidad y austeridad en el uso de servicios y consumo de bienes durante 2019, para cumplir las disposiciones en la administración de los recursos públicos con base en los criterios de racionalidad, de austeridad, economía, gasto eficiente y disciplina presupuestal.

Con objeto de conocer las acciones emprendidas por la Alcaldía Tlalpan para la atención de los ordenamientos citados y evaluar su impacto en el comportamiento del gasto, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/120 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara políticas, lineamientos o documentos con los que se promovió la racionalidad y austeridad en el uso de servicios y consumo de bienes durante 2019, en el que participó el CESAC. En respuesta, la Alcaldía Tlalpan proporcionó copia simple de la circular núm. SAF/SSCHA/00019/2019 de fecha 5 de septiembre de 2019 en la cual menciona lo siguiente: “Se exhorta a los Directores Generales de Administración, Directores ejecutivos de Administración u Homólogos de las Dependencias, Alcaldías y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, para que respectivamente, en el ámbito de sus competencias; fortalezcan las acciones necesarias que promuevan el uso de plataformas digitales y las tecnologías de la información para la comunicación interna en las dependencias, a fin de que se disminuya el uso de materiales de papelería y se mejoren los procesos de comunicación al interior de sus respectivas administraciones.”

No obstante, el CESAC al no ser una Unidad Administrativa, no reportó medidas de racionalidad y austeridad, por lo tanto, con el fin de identificar las medidas de racionalidad implementadas por la Alcaldía Tlalpan a nivel institucional, se determinó realizar un comparativo de las siguientes partidas presupuestales:

(Miles de pesos y por cientos)

| Partidas  | 2018  | 2019  | Variación absoluta | Variación relativa (%) |
|---|-------|-------|--------------------|------------------------|
|   | (1)   | (2)   | (2) – (1)<br>(3)   | (3) / (1) * 100<br>(4) |
| 3141 "Telefonía Tradicional"  | 2.82  | 2.25  | (0.5)              | 17.7                   |
| 3361 "Servicios de Apoyo Administrativo, Traducción, Fotocopiado e Impresión" | 2.27  | 1.49  | (0.7)              | 30.8                   |
| 3451 "Seguro de Bienes Patrimoniales"   | 16.80 | 14.90 | (1.9)              | 11.3                   |

Para evaluar el efecto de las medidas en el comportamiento del gasto, se efectuó el cálculo de la variación presupuestal entregada por la Alcaldía Tlalpan de las partidas involucradas de los ejercicios 2018 y 2019, de acuerdo con la información proporcionada mediante el oficio núm. AT/DGA/SCA/1644/2020 de fecha 3 de julio de 2019, de lo cual se obtuvo lo siguiente:

De acuerdo con los recursos erogados por concepto de "Telefonía tradicional", se observó una disminución del 0.5% del presupuesto ejercido en la partida 3141, lo que representó un gasto menor equivalente a 17.7 miles de pesos.

En la partida 3361 "Servicios de Apoyo Administrativo, Traducción, Fotocopiado e Impresión", se derivó un decremento del 0.7% lo que significó una disminución de 30.8 miles de pesos.

En cuanto al "Seguro de Bienes Patrimoniales", en la partida 3451 se observó un subejercicio del 11.3%, lo que corresponde a una disminución de 1.9 miles de pesos.

Derivado de lo anterior, se concluye que la Alcaldía Tlalpan aplicó medidas de austeridad y racionalidad, de conformidad con el artículo 3 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México vigente en 2019.

## RESUMEN DE OBSERVACIONES Y ACCIONES

Se determinaron 12 resultados; de éstos, 9 resultados generaron 9 observaciones, las cuales corresponden a 9 recomendaciones.

La información contenida en el presente apartado refleja los resultados derivados de la auditoría que hasta el momento se han detectado por la práctica de pruebas y procedimientos

de auditoría; sin embargo, podrían sumarse observaciones y acciones adicionales producto de los procesos institucionales, de la recepción de denuncias y del ejercicio de las funciones de investigación y sustanciación a cargo de esta entidad de fiscalización superior.

## JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES

La documentación proporcionada a esta entidad de fiscalización superior de la Ciudad de México por el sujeto fiscalizado con motivo de la confronta realizada por escrito fue analizada con el fin de determinar la procedencia de desvirtuar o modificar las observaciones incorporadas por la Auditoría Superior de la Ciudad de México en el Informe de Resultados de Auditoría para Confronta, cuyo resultado se plasma en el presente Informe Individual, que forma parte del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México.

En atención a las observaciones señaladas, el sujeto fiscalizado remitió el oficio núm. AT/DGA/SCA/2041/2020 del 21 de septiembre de 2020, mediante el cual presentó información y documentación con el propósito de atender lo observado; no obstante, derivado del análisis efectuado por la Unidad Administrativa de auditoría a la información y documentación proporcionadas por el sujeto fiscalizado, se advierte que los resultados núms. 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11 se consideran no desvirtuados.

## DICTAMEN

La auditoría se realizó con base en las guías de auditoría, manuales, reglas y lineamientos de la Auditoría Superior de la Ciudad de México; las Normas Profesionales del Sistema 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 público aplicables a la práctica de la auditoría.

Este dictamen se emite el 15 de octubre de 2020, fecha de conclusión de los trabajos de la auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, que es responsable de su veracidad. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría, cuyo objetivo fue verificar que los procedimientos y actividades implementados por la Alcaldía Tlalpan en la operación del CESAC se hayan ejecutado de conformidad

con la normatividad y ordenamientos aplicables; y permitan el cumplimiento de las obligaciones y atribuciones del órgano político administrativo, 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 fiscalizado 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 involucradas en la realización de la auditoría:

| Persona servidora pública            | Cargo                    |
|--------------------------------------|--------------------------|
| Lic. Víctor Manuel Martínez Paz      | Director General         |
| Lic. Raúl López Torres               | Director de Área         |
| C.P. Ricardo Santana Rodríguez       | Subdirector de Área      |
| Lic. José Fernando Ramírez Hernández | Auditor Fiscalizador "C" |
| C. Raúl Alejandro Barrera Rojo       | Auditor Fiscalizador "A" |