

## VII.11. FUNCIÓN DE GASTO 8 “OTROS SERVICIOS GENERALES”, ATENCIÓN CIUDADANA (ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO)

Auditoría ASCM/160/19

### 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; 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 falta 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* el 2 de julio de 2019, se establece la legislación aplicable, principios, obligaciones y características de las áreas de atención ciudadana aplicable a las Direcciones Generales, Ejecutivas, de área u homólogas de administración de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades Paraestatales incluyendo las Alcaldías.

### CRITERIOS DE SELECCIÓN

La selección de 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. Este rubro no había 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 Miguel Hidalgo, 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 Miguel Hidalgo, 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 objetivo del CESAC y normatividad aplicable, considerando los componentes Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control Interno, Información y Comunicación, y Supervisión y Mejora Continua.

Por lo que se refiere a la 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 Miguel Hidalgo 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.

En cuanto a 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, así como 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 hubiera 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 la técnica de muestreo dirigido o intencional, 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 y de las condiciones que se dispone para la ejecución de la auditoría.

Respecto del 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.

Respecto a la competencia profesional de los servidores públicos, se revisó el 100.0% de expedientes que corresponden a seis servidores públicos de estructura que participaron en las operaciones del CESAC, para verificar si se cumplieron los perfiles y capacitación de acuerdo con la normatividad aplicable.

Para el caso de la vertiente Eficacia, se consideró la revisión de los archivos electrónicos del total de solicitudes de servicios que ingresaron al CESAC. Se analizaron las bases de datos de solicitantes de servicios públicos en la Alcaldía Miguel Hidalgo.

Respecto de la vertiente Eficiencia, se revisaron los registros e informes internos, los mecanismos de control, supervisión y de seguimiento implementados, la evidencia documental de la utilización de los recursos humanos, materiales y financieros, así como de los resultados obtenidos.

En cuanto a los recursos humanos, se revisó la totalidad de la información relativa al personal que en 2019, operó el CESAC, la cual corresponde a un total de 30 servidores públicos, de los cuales, 6 son de estructura, 9 de base y 15 de Nómina 8. De éstos, se analizaron principalmente los 6 de estructura, que corresponden a: la Subdirección del CESAC, el Líder Coordinador de Proyectos de Verificación de Datos, el Líder Coordinador de Proyectos de Áreas de Atención Ciudadana en Deportivos, el Líder Coordinador de Proyectos de Atención Ciudadana en Medios Digitales, el Líder Coordinador de Proyectos de Indicadores de Gestión, y el Enlace en Capacitación. De igual forma, se revisaron siete procedimientos (100.0%) aplicables a las operaciones relacionadas con el CESAC.

Con relación a los recursos materiales, se realizó la revisión de la evidencia documental respectiva, con objeto de comprobar que los bienes que se encontraban asignados al CESAC, correspondieron 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.

En lo referente a los recursos financieros, se revisaron las erogaciones anuales realizadas para el pago de nómina de la totalidad de los servidores públicos adscritos al CESAC en 2019.

En cuanto a la vertiente Economía, y en relación con las medidas de racionalidad y austeridad, se revisaron las políticas que al respecto determinó la Alcaldía Miguel Hidalgo para dicho fin durante el ejercicio de 2019 y, de manera específica, los resultados generados en su área de atención ciudadana denominada CESAC.

## 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 de estudio general, análisis, investigación y cálculo.

Respecto al 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 el 2019, el cual dispone que entre las atribuciones de la Auditoría Superior de la Ciudad de México (ASCM) está: verificar que los sujetos fiscalizados establezcan sistemas adecuados de control interno, que proporcionen 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 que se evalúe 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 1. "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 de la información obtenida y recopilada de la Alcaldía Miguel Hidalgo, se conocieron los componentes del control interno y se obtuvo lo siguiente:

#### Ambiente de Control

La Alcaldía Miguel Hidalgo, contó con un manual administrativo al inicio del ejercicio de 2019 con número de registro MA-1/110918-OPA-MIH-1/010118, que fue validado por la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA), mediante el oficio

núm. OM/CGMA/2570/2018, el 11 de septiembre de 2018; en tanto que, el aviso por el que se dio a conocer la dirección electrónica donde podía ser consultado fue publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 411, del 18 de septiembre de 2018. Contiene un Marco Jurídico de Actuación que señala las leyes, reglamentos, normas y criterios, que son de observancia obligatoria. Además, el ente fiscalizado contó con el Manual Específico de Operación de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, en el que se describen las atribuciones otorgadas a éstos. Cabe señalar, que la difusión del manual administrativo núm. MA-1/110918-OPA-MIH-1/010118 se realizó entre todas las áreas de la Alcaldía por medio de oficios dirigidos a cada una de ellas.

En la revisión del manual referido, se identificó que contó con una misión, visión y objetivos institucionales, así como la conformación de la estructura básica de la Alcaldía. En cuanto a su organización, procesos y procedimientos, incluye procesos institucionales estratégicos, sustantivos y de apoyo. Dentro de los sustantivos, se encuentran los correspondientes a trámites y servicios delegacionales y, en los de apoyo se ubican: administración de recursos y servicios generales, gestión jurídica, transparencia y acceso a la información pública, tecnologías de la información y comunicación, y modernización y simplificación administrativa.

De igual forma contempla procedimientos en los que se considera la descripción de cada uno de los puestos por área de la Alcaldía, con una referencia de sus atribuciones específicas, funciones principales y funciones básicas, descripción narrativa del procedimiento con el número de acciones, tipo de actividad con su descripción, así como tiempo aproximado de su ejecución y aspectos por considerar.

De igual forma, en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 238 del 10 de diciembre de 2019, fue publicado el Aviso por el cual se dio a conocer la dirección electrónica donde podía ser consultado el nuevo Manual Administrativo con número de registro MA-36/271119-OPA-MIH-1/010119, validado por la Coordinación General de Evaluación, Modernización y Desarrollo Administrativo, mediante oficio núm. SAF/CGEMDA/0366/2019, del 27 de noviembre de 2019. Su difusión fue realizada mediante el oficio núm. DMA/JCRH/1233/2019 del 9 de diciembre de 2019, donde se convocó a los servidores

públicos a su presentación, el día siguiente de la publicación, de lo cual existe un registro con la lista de asistentes, que fue de 324 servidores públicos.

La Alcaldía Miguel Hidalgo contó con una estructura orgánica vigente a partir del 1o de enero de 2019, registrada con el núm. OPA-MIH-1/010119 por la Secretaría de Administración y Finanzas (SAF), por medio de la Coordinación General de Evaluación, Modernización y Desarrollo Administrativo.

Se identificó que la estructura orgánica del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) en el ejercicio de 2019 estuvo conformada por 30 servidores públicos, de los cuales correspondieron 6 puestos a la Subdirección del Centro de Servicios de Atención Ciudadana, 4 Líderes Coordinadores de Proyectos (de Verificación de Datos, de Áreas de Atención Ciudadana en Deportivos, de Atención Ciudadana en Medios Digitales, y de Indicadores de Gestión), y 1 Enlace de Capacitación; de éstos, 5 fueron ocupados por más de una persona durante el ejercicio que nos ocupa. En cuanto al personal de base, correspondió a 9 plazas: 4 Operadores de Atención Ciudadana, 1 Operador de Área de Atención Ciudadana, 1 Operador de Seguimiento, 1 Auxiliar Administrativo, 1 Asistente Administrativo y 1 Administrativo; los cuales, aún se encuentran vigentes. Por otra parte, el personal de Nómina 8 fue de 15 plazas: 2 de Atención Ciudadana, 2 de Atención Ciudadana en Medios Digitales, 1 de Atención Ciudadana en Redes Sociales, y 10 Auxiliares Administrativos, todos ellos fueron dados de baja al concluir el ejercicio de 2019.

Este manual cuenta con un marco jurídico basado en la Constitución Política de la Ciudad de México, leyes, reglamentos, normas, circulares, lineamientos y avisos, en los cuales se contemplan las atribuciones específicas de cada puesto que conforma la estructura orgánica de la Alcaldía Miguel Hidalgo, y sus funciones principales y básicas; al igual que una misión, visión y objetivos institucionales, alineados al Programa de Gobierno de la Ciudad de México 2019-2020.

En el apartado de procesos y procedimientos se incluye un Mapa de Procesos Institucionales, conformado por un proceso estratégico, 11 procesos sustantivos (entre ellos Trámites y Servicios Públicos), y 7 procesos de apoyo. En cuanto a procedimientos contiene un listado de 290, de los cuales, 16 corresponden a la Oficina de la Alcaldía; y de éstos, 7 son de

aplicación para el desarrollo de las actividades dirigidas a brindar atención ciudadana, sus denominaciones son: “Atención de Audiencias de la Persona Titular de la Alcaldía en el ‘Miércoles Contigo’”, “Operación del Centro de Servicios de Atención Ciudadana”, “Atención Ciudadana en Plan Sexenal”, “Gestión a Solicitudes de Servicio en Redes Sociales”, “Verificación de la Información de la Base de Datos de los Servicios Públicos”, “Evaluación del Cumplimiento de las Solicitudes de Servicios en el Programa de Diario Contigo” y “Evaluación de la Calidad de los Servicios o Programas que ofrece la Alcaldía”.

Por su parte, el sujeto fiscalizado señala que el CESAC, se sujetó a los procedimientos regulados en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de México, a fin de lograr la calidad en el servicio, que incluyen lo correspondiente al proceso de reclutamiento, evaluación, selección y contratación del personal de atención ciudadana, los perfiles de puesto y la capacitación.

Cabe señalar, que durante el ejercicio de 2019 se encontraban vigentes los Lineamientos del Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de México publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 1963 el 13 de octubre de 2014, así como los publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 125 el 2 de julio de 2019.

Con el fin de verificar lo anterior, se revisaron los 13 expedientes del personal que laboró en el CESAC durante el ejercicio de 2019, que corresponden al total del personal de estructura y parte del personal de base, y se concluye que la información contenida en ellos, fue suficiente para determinar si el personal de esta área, cumple con el perfil personal y escolar, y si fue reclutado, evaluado, seleccionado y contratado con base en los lineamientos referidos.

En cuanto a la capacitación del personal que labora en el CESAC, se observó que la Alcaldía contó con un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y con un Programa Anual de Capacitación para el ejercicio de 2019 con un total de 33 cursos, que se modificó concluyendo con 40 cursos, los cuales se enfocaron a la atención y servicio de los usuarios internos y externos, así como a la efectividad en la comunicación; y se dirigieron al personal de todos los niveles, es decir, desde directivos, mandos medios, enlaces y



técnicos operativos y administrativos. De estos cursos, el sujeto fiscalizado programó 7 que fueron para capacitar al personal del CESAC en la Alcaldía Miguel Hidalgo; sin embargo, 1 de ellos se descartó debido a que pertenece al programa anual del período anterior.

En conclusión, de los 30 servidores públicos adscritos al CESAC en ese período, 24 recibieron capacitación dirigida a su desarrollo y competitividad, a fin de mejorar el desempeño en las actividades que realizan de manera cotidiana.

El personal de la Alcaldía, contó con el Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 26, del 7 de febrero de 2019, como guía para fortalecer el carácter de los servidores públicos en el cumplimiento de su trabajo. Mediante la circular núm. SCG/0038/2019, las autoridades correspondientes hicieron del conocimiento de todo el personal, la liga <http://www.contraloria.cdmx.gob.mx/docs/CODIGOETICAAPCDMX.PDF>, para su consulta, sin embargo, ésta no pudo ser abierta, la consulta se realizó a través del portal directo de la página de internet de la Contraloría.

En cuanto al Código de Conducta que rige a la Alcaldía Miguel Hidalgo, se constató que fue publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 134, el 15 de julio de 2019, y mediante el oficio núm. AMH/JOA/CIGS/666/2019 de fecha 13 de septiembre de 2019, la autoridad correspondiente dio la instrucción para que el documento se difundiera, así como la liga para su consulta, a fin de exponer los principios, valores y reglas de integridad para el correcto comportamiento de las servidoras y servidores públicos de la Alcaldía en el desempeño de sus funciones, el ejercicio del gasto público y el uso de bienes públicos.

Para atender y dar seguimiento al control interno de la Alcaldía, se contó con un Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional integrado de acuerdo con lo dispuesto en los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 235 el 8 de enero de 2018. Sus integrantes son los servidores públicos titulares de las siguientes áreas: Jefatura de Oficina del Alcalde, Dirección General de Administración, Dirección General de Obras, Dirección General de Gobierno y Asuntos Jurídicos, Dirección Ejecutiva de

Servicios Urbanos, Dirección Ejecutiva de Planeación y Desarrollo Urbano, Dirección General de Desarrollo Social, Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana, Comisionado de Seguridad, y Dirección Ejecutiva de Protección Civil y Resiliencia.

En cuanto a los mecanismos de control interno implementados para promover entre el personal un comportamiento ético hacia el servicio público, así como para verificar la observancia de los valores y las normas de conducta establecidas, se registraron y reportaron las estadísticas por quejas y denuncias recibidas, las cuales se clasificaron por su tipo y por área administrativa.

En relación con el tipo de queja o denuncia, de acuerdo con su incidencia, se encontraron: servicios, abuso de autoridad, seguridad ciudadana, fraude de presunto personal de la Alcaldía, posible acto de corrupción, violación de datos personales, entre otros, y, de acuerdo con el área administrativa, sobresalen las que corresponden a: Desarrollo Social, Comisionado de Seguridad Ciudadana y Dirección General de Gobierno y Asuntos Jurídicos.

El ente fiscalizado contó con mecanismos de participación ciudadana, por medio de los cuales, recibe quejas y denuncias, como son: el Micrositio Corruptel MH, buzones de quejas, línea directa, SMS, WhatsApp y correo electrónico, entre otros; para su atención y seguimiento.

Por lo anterior, se constató que la Alcaldía Miguel Hidalgo contó con mecanismos que le permitieron, de acuerdo con sus responsabilidades, vigilar el funcionamiento de su control interno.

Derivado de la evaluación de los componentes de control interno, de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, se concluye que el Ambiente de Control, alcanzó un nivel medio, ya que requiere atender las áreas de oportunidad a fin de fortalecer el control interno institucional.

#### Administración de Riesgos

En cumplimiento de 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 el 1o. de septiembre de 2017; y 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, la Alcaldía Miguel Hidalgo, integró el Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional (CARECI) el 18 de enero de 2018, del cual se verificó el acta correspondiente.

Posteriormente, el 3 de enero de 2019 se presentó el Programa Anual de Control Interno 2019 de la Alcaldía Miguel Hidalgo, el cual incluye la Cédula de Evaluación de Riesgos, en la que considera como un riesgo, los “Plazos de atención a las solicitudes ingresadas a VUD y CESAC”, por lo que el objetivo que plantea, es: “constatar que las diversas áreas de la Alcaldía atiendan en tiempo y forma a las solicitudes y/o trámites ingresados a través de VUD y CESAC, de los procedimientos administrativos”.

De igual forma, el Manual de Integración y Funcionamiento de este Comité fue registrado por la Coordinación General de Evaluación, Modernización y Desarrollo Administrativo (CEGEMDA) con el núm. MEO-361/261219-OPA-MIH-1/01019, y se publicó el aviso por el que se dio a conocer, en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 262, el 15 de enero de 2020. Se verificó que dicho manual contiene un marco jurídico, un objetivo general, su integración, atribuciones, funciones y criterios de operación, así como la descripción del procedimiento “Desarrollo de las Sesiones del Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional”, y las firmas de validación de cada uno de sus integrantes.

En cuanto al mecanismo utilizado para identificar y administrar los riesgos que se presentaron en el CESAC, el sujeto fiscalizado señala que semanalmente se realiza un análisis de la base de datos, en donde se identifican los ingresos de solicitudes de servicios, así como las atenciones de éstas por parte de las Unidades Operativas de la Alcaldía; posteriormente, se realiza una proyección que permite identificar la eficiencia en la atención por parte de las áreas ejecutoras, situación que se da a conocer en las Reuniones Semanales de Gabinete presididas por el Alcalde, lo que permite llevar a cabo una retroalimentación en cuanto a la calidad y eficacia, eficiencia y tiempos de atención en la ejecución de los servicios solicitados; sin embargo, no proporcionó documentación que sustentara lo expresado.

Por otra parte, el Programa Corruptel MH es un mecanismo de participación ciudadana, mediante el cual, se reciben quejas y denuncias; cuenta con un “Índice de Percepción de la Corrupción” en la Alcaldía Miguel Hidalgo, que le permite medir las experiencias y opiniones del público en general acerca de los niveles de corrupción en esta demarcación. Se basa en una encuesta aplicada a usuarios de las áreas de servicio de la Alcaldía, se ocupa de las experiencias directas de las personas con el soborno y detalles desde su punto de vista sobre la corrupción en la demarcación; además, proporciona información detallada sobre el conocimiento de los medios de denuncias anónimas.

El área responsable que posee, genera, publica y actualiza la información es la Coordinación de Transparencia, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción.

Derivado de la evaluación de los componentes del control interno, de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, se considera que la Administración de Riesgos alcanzó un nivel medio, ya que requiere atender las áreas de oportunidad a fin de fortalecer el control interno institucional.

#### Actividades de Control Interno

En la revisión del Manual Administrativo de la Alcaldía Miguel Hidalgo, se identificó que contiene una estructura organizacional en la que se definen responsabilidades, la delegación de funciones y atribuciones entre el personal del CESAC que autoriza, ejecuta, vigila, evalúa, registra o contabiliza las acciones; y los procesos y procedimientos dirigidos al cumplimiento de sus objetivos; de igual forma, se constató que la estructura orgánica autorizada es congruente con la estructura que manejó el CESAC durante el ejercicio de 2019, en cuanto a plazas, funciones y atribuciones.

De conformidad con los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, en las sesiones del Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno, sus integrantes son los que atienden y dan seguimiento al Control Interno de ésta Alcaldía, cuyos servidores públicos son los titulares de las siguientes áreas: Jefatura de Oficina del Alcalde, Dirección General de Administración, Dirección General de

Obras, Dirección General de Gobierno y Asuntos Jurídicos, Dirección Ejecutiva de Servicios Urbanos, Dirección Ejecutiva de Planeación y Desarrollo Urbano, Dirección General de Desarrollo Social, Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana, Comisionado de Seguridad, Dirección Ejecutiva de Protección Civil y Resiliencia; lo cual se observa en las atribuciones del Comité, descritas en su Manual de Integración y Funcionamiento. El sujeto fiscalizado, en respuesta al cuestionario de control interno aplicado indicó que en el ejercicio de 2019, no se implementaron controles internos adicionales a los ya establecidos en el CESAC.

Durante el ejercicio de 2019, el Órgano Interno de Control de la Alcaldía Miguel Hidalgo realizó la revisión 04/2019 denominada “Plazos de Atención a las Solicitudes Ingresadas a la VUD y CESAC”, de la cual resultó una observación relacionada con deficiencias de control y seguimiento en el registro de la atención de los servicios ingresados mediante el CESAC, la cual se encuentra en proceso de solventación.

En la revisión de los Informes de Avance Trimestral, específicamente del CESAC, proporcionados por la Alcaldía Miguel Hidalgo, se observó que, en general, se cumplió con informar los avances en sus registros presupuestales, como marca la normatividad aplicable. Asimismo, se presentó un Informe Anual con los resultados de las actividades realizadas en la Alcaldía, en el que se mencionan las acciones dirigidas a atender las demandas de la población en cuanto a servicios de tipo legal, urbano, de seguridad, obras públicas y medio ambiente, entre otras, a fin de dar atención oportuna a sus solicitudes.

El registro de los recursos en cada uno de los momentos contables, se lleva a cabo mediante el Sistema de Planeación de Recursos Gubernamentales (SAP-GRP), que se menciona en cada uno de los procedimientos administrativos que al respecto, están considerados en el manual administrativo de la Alcaldía.

De igual forma, el ente fiscalizado contó con sistemas informáticos que apoyan las actividades y operaciones de recursos del CESAC, y son: el Sistema Electrónico de Turnos en atención presencial, mediante el cual se registra el ciudadano en recepción, en donde se le asigna un número de turno, y es atendido por el operador disponible, o en su defecto, espera hasta que en la pantalla aparezca su turno, indicándole el número de módulo en el que será

atendido; y el sistema digital CRM (Customer Relationship Management, por sus siglas en inglés), mediante el cual se registra y se da seguimiento a las órdenes de servicio.

Derivado de la evaluación de los componentes de control interno, de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, se considera que las Actividades de Control Interno, alcanzaron un nivel medio, ya que requiere atender las áreas de oportunidad a fin de fortalecer el control interno institucional.

### Información y Comunicación

En el análisis de la información proporcionada por la Alcaldía, se identificó que cuenta con un sistema de comunicación verbal, escrita y con medios digitales; mediante oficios, circulares, notas informativas, correos institucionales y de manera verbal, presencial y vía telefónica.

Derivado de la colaboración entre la Agencia Digital de Innovación Ciudadana (ADIP) y la Alcaldía, se llevó a cabo la implementación del Sistema Único de Atención Ciudadana (SUAC), este sistema se puso en marcha el 2 de junio de 2019 en la Alcaldía Miguel Hidalgo, y tiene como objetivo elaborar solicitudes de servicios, quejas, denuncias, solicitudes de información, comentarios o sugerencias sobre algún asunto de interés de la ciudadanía, dirigidas al Gobierno de la Ciudad de México; se considera como una herramienta que permite informar y orientar a la ciudadanía, mediante una plataforma, en la que el ciudadano puede conocer la respuesta a sus dudas, sugerencias o quejas, al igual que el estatus de su solicitud y dar seguimiento a su petición o a la realización de los servicios que ofrece la Alcaldía.

En su primera fase, se generan folios en el Sistema, el cual es administrado y operado por el Gobierno de la Ciudad de México; después se canalizan a la Alcaldía para ser atendidos, lo que significa, que la Alcaldía es un prestador de servicios y cuenta con un número de usuario para tener acceso a las solicitudes que corresponden. Como consecuencia, el CESAC en Miguel Hidalgo, genera un folio interno y lo registra en su sistema para canalizarlo y dar puntual seguimiento junto con las áreas operativas correspondientes. Cabe señalar que el capital humano que opera el SUAC, cuenta con claves de usuario para operarlo.

Como resultado, se generan informes trimestrales en relación con el estado que guardan las solicitudes de servicios, y de ser necesario, la periodicidad puede ser semanal o mensual.

Adicionalmente, el sujeto fiscalizado hace del conocimiento público los resultados de sus actividades mediante la publicación de los Informes de Actividades y el Informe de Cuenta Pública, que se emite anualmente, tanto de forma física como en formato electrónico para que pueda ser consultado fácilmente.

En cuanto al sistema que la Alcaldía Miguel Hidalgo tiene implementado para la recepción de quejas y denuncias presentadas por la ciudadanía respecto de sus servidores públicos, específicamente del personal asignado al CESAC, se revisó la información proporcionada por el sujeto fiscalizado en la que se indica que las Áreas de Atención Ciudadana deberán contar con un “Buzón de Quejas y Sugerencias”, en el cual los ciudadanos y ciudadanas depositen sus opiniones escritas, acerca de la atención recibida. Asimismo, se pueden encontrar sugerencias, las cuales permiten mejorar la calidad del servicio, por lo que la revisión del buzón se hace día con día, para poder retroalimentar al personal, y de esta manera comenzar el servicio de cada día atendiendo las áreas de oportunidad sugeridas por la ciudadanía.

La Alcaldía tiene buzones ubicados en: Plan Sexenal, Deportivo José María Morelos y Pavón, Edificio 11 de Abril, Edificio principal de la Alcaldía Miguel Hidalgo, y, en Capital Humano (edificio de Tesorería).

Otros medios por los que los ciudadanos pueden presentar denuncias por posibles actos de corrupción o faltas administrativas de los servidores públicos son: línea directa (52767772), WhatsApp (5546018356), SMS (5546018356), y correo electrónico (*corruptelmh@miguelhidalgo.gob.mx*), entre otros.

Asimismo, para la recepción de quejas y denuncias, la Alcaldía ha determinado algunas funciones y procedimientos, entre ellos:

1. Recibir quejas y denuncias por los Medios de Control Institucional.
2. Realizar visitas semanales a los buzones físicos de la Alcaldía Miguel Hidalgo.

3. Crear una base de datos de las quejas y denuncias recibidas por los Medios de Control Institucional, de acuerdo con los Lineamientos de Protección de Datos Personales.
4. Elaborar reportes semanales de las quejas y denuncias recibidas por los Medios de Control Institucional.
5. Emitir oficios a las áreas responsables e involucradas en posibles actos administrativos o de corrupción, para su investigación y en su caso, corrección correspondiente.
6. Seguimiento con las áreas responsables para conocer las medidas que se realizaron.

Derivado de la evaluación de los componentes de control interno, de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, se concluye que la Información y Comunicación, alcanzó un rango medio, que requiere atender las áreas de oportunidad que fortalezcan el control interno institucional.

#### Supervisión y Mejora Continua

Dentro de los Lineamientos del Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de México, se considera la supervisión y evaluación de las Áreas de Atención Ciudadana (AAC), por medio de visitas aleatorias por parte de la Dirección General de Contacto Ciudadano (DGCC) de la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP), con objeto de supervisar y evaluar su organización, funcionamiento, y el cumplimiento de los lineamientos, por medio de llamadas y solicitudes virtuales; así como de autoevaluaciones obligatorias, cuyos resultados son revisados y evaluados por la ADIP, la cual finalmente emite observaciones y recomendaciones, con la finalidad de corregir y mejorar los procesos.

La aplicación de este proceso se pudo verificar con la documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado, mediante el oficio núm. DMA/JCRH/1286/2019 de fecha 13 de diciembre de 2019, con el cual la ADIP informó al Responsable del Área de Atención Ciudadana en la Alcaldía Miguel Hidalgo, que en cumplimiento de los numerales 10, 11 y 18 de los Lineamientos del Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública



del Gobierno de la Ciudad de México, se procedió a la revisión del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y Ventanilla Única de Trámites (que comparten el mismo espacio físico) y el AAC ubicada en el Deportivo “José María Morelos y Pavón”, la línea telefónica operada por la Alcaldía, el sitio web, WhatsApp y Twitter, lo cual generó dos observaciones que se encuentran en proceso de solventación.

Derivado de la evaluación de los componentes de control interno, de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, se concluye que la Supervisión y Mejora Continua, alcanzó un rango medio, ya que requiere atender las áreas de oportunidad a fin de fortalecer el control interno institucional.

Los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para evaluar el control interno del sujeto fiscalizado fueron los siguientes en cada uno de sus componentes: el Ambiente de Control se ubicó en un rango medio, la Administración de Riesgos en un rango medio, las Actividades de Control Interno en un rango medio, la Información y Comunicación en un rango medio, y la Supervisión y Mejora Continua en un rango medio.

Del estudio general y análisis realizado al control interno aplicado por el CESAC de la Alcaldía Miguel Hidalgo, durante el ejercicio de 2019, y del cuestionario aplicado de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, se concluye que su valoración general se ubicó en un rango medio, advirtiéndose que contribuyó a proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos institucionales; sin embargo, requiere atender las áreas de oportunidad que fortalezcan el control interno institucional, en concordancia con la valoración del desarrollo particular de cada uno de los componentes descritos, ya que en el análisis efectuado se advirtió que el CESAC no contó con el seguimiento y atención respectivos para la administración y mitigación de los riesgos detectados por las autoridades que realizaron supervisiones al CESAC.

En la confronta realizada por escrito con fecha 23 de septiembre de 2020, en atención a la publicación en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 413 de fecha 20 de agosto de 2020 del Acuerdo por el que se sustituye la modalidad de las reuniones de confrontas

presenciales, derivadas de los resultados de auditoría, correspondientes a la revisión de Cuenta Pública 2019, el sujeto fiscalizado proporcionó información adicional respecto del presente resultado, mediante el oficio núm. AMH/DGA/1268/2020 de la misma fecha. En éste se anexó el oficio núm. AMH/JOA/SCESAC/308/2020 de fecha 17 de septiembre de 2020, con el cual la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana menciona que “el CESAC efectuó la capacitación de su personal en temáticas que apoyaron el desarrollo de sus actividades y en la atención ciudadana”; sin embargo, aclaró que “en el Formato único de seguimiento y evaluación de los cursos de capacitación del PAC 2019, únicamente aparece el personal que obtuvo del 90.0% al 100.0% de asistencia”, por lo que no señala a los 30 servidores públicos.

Asimismo, en cuanto al mecanismo utilizado para identificar y administrar los riesgos que se presentaron en el CESAC, indicó en el mismo oficio, que “en las reuniones semanales de Gabinetes se dan a conocer los folios pendientes a cada Director de las áreas ejecutoras del servicio, mediante la proyección de gráficas, y en el ejercicio 2019 y parte del 2020, también se proporcionaban de manera física; por lo que son los Directores quienes derivado del estudio de éstas, los que determinan la estrategia a seguir para atender sus pendientes, de acuerdo a sus recursos capitales, humanos y económicos, así como en apego a sus funciones”; no obstante, señaló que la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, “no cuenta con la documentación comprobatoria de la presentación y entrega de las gráficas en comentario”, y agregó que “actualmente y derivado de la pandemia provocada por el virus SARS-Cov2, origen del COVID-19, la L.C.P. de Indicadores de Gestión, envía las gráficas mediante correo electrónico”, y anexó archivo en formato PDF con los acuses de correos electrónicos, mediante los cuales la Subdirección envía gráficas de proyección semanal a los Directores de las Áreas Ejecutoras de los servicios solicitados por la ciudadanía.

En cuanto a la administración y mitigación de los riesgos detectados por las autoridades que realizaron supervisiones al CESAC, la misma Subdirección señaló en el oficio de referencia, que “se dio el seguimiento pertinente solicitando a las áreas correspondientes la ejecución de los trabajos faltantes para el cumplimiento de la Mejoras Regulatorias, que engloban el registro del Módulo de Atención Ciudadana ubicado en el Deportivo José María Morelos y Pavón; así como los señalamientos en los reportes de los Avances de Mejoras”, por lo que anexó oficios mediante los cuales se realizaron las gestiones necesarias, a fin de dar

seguimiento al cumplimiento de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México. Sin embargo, aun cuando la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana dio seguimiento a la solicitud, la respuesta por parte de las áreas encargadas de ejecutar los trabajos faltantes no se dio oportunamente.

Derivado del análisis de la información presentada en la confronta realizada por escrito el 23 de septiembre de 2020 mediante el oficio núm. AMH/DGA/1268/2020, se determinó que ésta, es insuficiente para solventar el resultado generado.

Recomendación

ASCM-160-19-1-MH

Es conveniente que la Alcaldía Miguel Hidalgo, por medio del Centro de Servicios y Atención Ciudadana establezca mecanismos de control que le permitan administrar y mitigar los riesgos detectados por las autoridades que realizaron supervisiones, a fin de mejorar su control interno.

## **Competencia de Actores**

### 2. Resultado

#### Competencia Legal del Sujeto Fiscalizado

Con el objetivo de verificar la competencia legal de la Alcaldía Miguel Hidalgo, para llevar a cabo la actuación del 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 en el Título Quinto, artículo 122, apartado A, fracción VI, inciso a), que señala 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; y 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, letra B, De las personas titulares de las Alcaldías, inciso b), apartado Alcaldía Digital, fracción XXXIV, se menciona “Ofrecer servicios y trámites digitales a la ciudadanía.”; y en el artículo 56, De la participación ciudadana en las Alcaldías, en el inciso 2, fracción VI, se determina 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”.

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, vigente en 2019, en el Título XII, De la participación ciudadana en las Alcaldías, capítulo único, artículo 207, fracción VII dispone: “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, 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; numeral 1. Objeto de los Lineamientos, señalan: “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, su numeral 2 “Objetivos Específicos de los Lineamiento”, puntualiza en su numeral 2.1: “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”.

El 2 de julio de 2019 se publicaron 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. En su numeral 5 “Las Áreas de Atención Ciudadana (AAC), numeral 5.1, se 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”.

Asimismo, 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 el 29 de noviembre de 2018, vigente en 2019, para efectos de este acuerdo dispone en su numeral Cuarto que “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”.

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 Ter, del 2 de julio de 2012, vigente en 2019, en su numeral Primero, instituye 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”.

El Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, núm. 1732 el 12 de noviembre de 2013, vigente en 2019, en su Capítulo I “Disposiciones Generales”, menciona en su 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 de los citados ordenamientos, se concluye que la Alcaldía Miguel Hidalgo, contó con las atribuciones legales para llevar a cabo la operación del CESAC, siendo éste 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 verificar la competencia profesional y experiencia laboral de los servidores públicos de la Alcaldía Miguel Hidalgo, adscritos al Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se aplicaron los procedimientos de estudio general, análisis y verificación de la información proporcionada, a fin de estar en posibilidad de conocer si la experiencia laboral y profesional con la que contó el personal encargado de la recepción y gestión de las solicitudes de servicios fue la apropiada para el cargo y la responsabilidad que ello representa.

Por esta razón, y dadas las condiciones de contingencia vigentes por la pandemia provocada por el virus SARS-Cov2, origen del Covid-19, como pruebas de auditoría se solicitaron y revisaron de manera electrónica los expedientes personales de todo el personal de estructura subordinado a la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, área responsable de su registro, recepción y seguimiento.

En cuanto a los servidores públicos que durante el ejercicio de 2019 fueron responsables de operar y desarrollar acciones en el CESAC de la Alcaldía Miguel Hidalgo, en materia de atención ciudadana, se solicitó la información necesaria para verificar mediante el estudio

general, análisis e investigación, que la Alcaldía Miguel Hidalgo hubiera contado con los perfiles de puesto correspondientes y que el personal a cargo cumpliera la experiencia profesional y laboral que se requiere para el desempeño adecuado de sus funciones.

Al respecto, los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México señalan en su apartado relativo al reclutamiento, evaluación, selección y contratación del personal de atención ciudadana de las AAC, en las modalidades presencial, telefónica y digital, que los servidores públicos deberán cumplir con serie de requisitos que al mismo tiempo son el perfil que se busca tenga este personal:

(Perfil escolar)

Responsables	Operadores
Titulado, pasante o con 70.0% de créditos a nivel de educación superior comprobables, en algún área de ciencias sociales, humanidades o administrativas, ingeniería, técnico superior universitario, relacionado con temas de mejora continua de la calidad.	Certificado de educación media superior, carrera técnica o nivel superior, estas últimas en carreras relacionadas con áreas de ciencias sociales, humanidades o administrativas; o relacionadas con temas de mejora continua de la calidad.
Experiencia laboral mínima de un año en puestos de mando, deseable experiencia laboral en puestos afines.	Deseable experiencia laboral en puestos afines, preferentemente en la Administración Pública.
Manejo de paquetería ofimática e Internet.	Manejo de paquetería ofimática e Internet.
Buena redacción y ortografía.	Buena redacción y ortografía.
	En los casos en que los operadores 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, así como el visto bueno del RAAC de los Entes Públicos.*

\* Para tales efectos, el Responsable del Área de Atención Ciudadana (RAAC) deberá adjuntar oficio de justificación y visto bueno al Formato de Registro del Personal Evaluado o al Formato de Registro de Personal. La compensación de experiencia por perfil escolar no deberá en ningún caso omitir los procesos de evaluación para el ingreso de personal a las AAC.

(Perfil personal)

	Modalidad atención digital	Modalidad atención telefónica
1. Actitud de servicio para brindar atención al público.	1. Excelente redacción y ortografía.	1. Tono de voz con timbre agradable.
2. Facilidad de comunicación verbal, oral y escrita.	2. Experiencia o formación en administración de medios digitales y uso de tecnologías digitales (ordenadores, tabletas, teléfonos inteligentes, navegadores web, aplicaciones, etcétera).	2. Pronunciación adecuada, hablar con correcta nitidez, articulación y vocalización.
3. Apego a reglas y procedimientos.	3. Adicionalmente, los requisitos establecidos en el perfil escolar.	3. Adicionalmente, los requisitos establecidos en el perfil escolar.
4. Presentación acorde a la vestimenta institucional (uniforme aprobado por el Manual de Identidad Gráfica de las AAC).		
5. Para el Responsable de VUT, CESAC y AAC, habilidad de supervisión de personal.		

Proceso de evaluación que comprenda las siguientes etapas

Etapas	Etapas	Etapas	Etapas	Etapas
Evaluación curricular	Entrevista	Examen de conocimientos	Examen psicométrico	Certificado o constancia del curso en línea: "Atención Ciudadana de Calidad".*

\* Expedida por la Escuela de Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de México (EAP).

Considerando estos criterios, se revisó un total de 13 expedientes de personal que laboró en el CESAC durante el ejercicio de 2019, a fin de verificar y comprobar el perfil escolar del personal, cantidad que representa el 43.0% del personal de esa área. Dentro de la muestra se consideró al 100.0% del personal de estructura del CESAC, como se muestra a continuación:

1. Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (dos).
2. Líder Coordinador de Proyecto de Verificación de Datos (dos).
3. Líder Coordinador de Proyecto de Área de Atención Ciudadana en Deportivos.
4. Líder Coordinador de Proyecto de Atención Ciudadana en Medios Digitales.
5. Líder Coordinador de Proyecto de Indicadores de Gestión.
6. Enlace de Capacitación.
7. Operadores presenciales (tres).
8. Operadores digitales (dos).



Conforme a la información que se integró en los expedientes revisados, se observó que éstos incluían la siguiente documentación:

Cargo/ puesto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Operador	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Operador	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Operador	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Enlace de Capacitación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Operador	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Operador	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
LCP de Indicadores de Gestión	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
LCP de Áreas de Atención Ciudadana en Deportivos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
LCP de Atención Ciudadana en Medios Digitales	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
LCP de Verificación de Datos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
LCP de Verificación de Datos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Subdirección de Centro de Servicios y Atención Ciudadana	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Subdirección de Centro de Servicios y Atención Ciudadana	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

1. Solicitud de empleo, 2. Constancia de no inhabilitación de la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, 3. Constancia de no inhabilitación de la Secretaría de la Función Pública, 4. Acta de nacimiento, 5. Cédula de identificación fiscal, 6. Clave única de registro poblacional, 7. Comprobante de estudios, 8. Identificación oficial, 9. Comprobante de domicilio, 10. Currículum vitae.

También fue proporcionada la documental correspondiente a comprobantes de estudio, experiencia laboral, examen de conocimientos, examen psicométrico, comprobante de cursos en línea expedido por la Escuela de Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de México (EAP) señaladas en el numeral 21.5, como se muestra en seguida:

Cargo o puesto	1	2	3	4	5
Operador	x	x	x	x	x
Operador	x	x	x	x	x
Operador	x	x	x	x	x
Operador	x	x	x	x	x
Enlace de Capacitación	x	x	x	x	x
LCP de Indicadores de Gestión	x	x	x	x	x
LCP de Áreas de Atención Ciudadana en Deportivos	x	x	x	x	x
LCP de Atención Ciudadana en Medios Digitales	x	x	x	x	x
LCP de Verificación de Datos	x	x	x	x	x
Subdirección de Centro de Servicios y Atención Ciudadana	x	x	x	x	x

1. Constancia de estudios, 2. Experiencia laboral, 3. Examen de conocimientos, 4. Examen psicométrico, 5. Constancia EAP.

En la información integrada a los expedientes revisados y mostrada en los cuadros anteriores se observa que corresponde a los requisitos señalados para el perfil personal y escolar, así como el proceso de evaluación estipulado en los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, de manera específica a lo indicado en los numerales 21.2 y 21.5.

La revisión de la documentación de los expedientes de personal seleccionados y respecto de los perfiles de puesto que requiere el personal de las áreas de atención ciudadana del CESAC y que se encuentran identificados en los lineamientos del 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 el 2 de julio de 2019, permitió determinar que la competencia profesional de los servidores públicos que se desempeñaron en el CESAC (perfil escolar, perfil personal y proceso de evaluación) cumplieron lo establecido en dichos lineamientos durante el ejercicio de 2019.

#### 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 la Alcaldía Miguel Hidalgo, y como prueba de auditoría, la revisión e inspección documental de dicha información (diagnóstico de necesidades de capacitación y el programa anual de capacitación), a fin de identificar si los servidores públicos encargados del área de atención ciudadana denominada CESAC, recibieron la capacitación adecuada para el desempeño y mejoramiento de sus actividades, conforme a los Lineamientos del Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Por tal motivo, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara el diagnóstico de necesidades de capacitación, así como el programa anual de capacitación del ejercicio de 2019, a fin de verificar si esta actividad aportó nuevas estrategias, técnicas o conocimientos en el personal del CESAC para mejorar las acciones realizadas en materia de atención ciudadana.

Ambos documentos fueron proporcionados y en su revisión se observó que, en el diagnóstico de necesidades de capacitación, fueron identificadas como necesarias de potenciar competencias, entre otras, la atención y servicio al usuario interno y externo; así como la comunicación de ideas con efectividad, para lo cual se propusieron como eventos de capacitación los siguientes: “Calidad y Atención en el Servicio”, “Atención Ciudadana con Calidad en la Ciudad de México”, “Protocolo de la Atención Ciudadana en las Redes Sociales”, “Estrategias para lograr la Redacción Sencilla y Efectiva”, “Ortografía”, y “Calidad en la Redacción de Documentos Oficiales. Dichas propuestas de capacitación se encuentran dirigidas al personal de mando de dirección, líder coordinador de proyectos y enlaces, personal de servicios, técnico, administrativo y profesional. Estas necesidades fueron validadas por la Jefatura de Unidad Departamental de Capacitación y Desarrollo de Personal y por la Subdirección de Capital Humano.

Por lo que respecta al Programa Anual de Capacitación, éste fue aprobado en una primera instancia con un total de 33 cursos en las siguientes vertientes: Genérica 14, Específica 16, Directiva 2, y Vinculación Institucional 1; con una proyección presupuestal de 1,245.9 miles de pesos. No obstante, este programa sufrió una modificación, reajustó la cantidad de cursos y se incrementó a 40 con un presupuesto de 1,365.9 miles de pesos con la siguiente distribución: Genérica 17, Específica 18, Directiva 2, y Vinculación Institucional 3.

En el programa de capacitación de 2019 para la Alcaldía Miguel Hidalgo, se puede identificar cursos de capacitación que van dirigidos al personal de las AAC, en este caso el CESAC, tales como: “Ortografía y Redacción”, “Estrategias para lograr la Redacción Sencilla y efectiva, calidad en el servicio y profesionalismo, atención ciudadana con calidad en la Ciudad de México”, “Excelencia en el Servicio y Atención al Ciudadano”, entre otros. De lo anterior se solicitó que se enlistara los cursos que en 2019 recibieron el personal del CESAC de la Alcaldía, y se obtuvo lo siguiente:

Nombre del curso
“Imagen Personal e Imagen Institucional”
“Atención Ciudadana con Calidad en la CDMX”
“Ortografía y Redacción”
“Manejo de Emociones”
“Eficiencia en el Uso de Excel Intermedio para agilizar y mejorar los Trámites Administrativos”
“Protocolo de la Atención Ciudadana en las Redes Sociales”
“Uso y Estrategia de las diferentes Redes Sociales para brindar Atención Ciudadana con Calidad”

A este respecto fueron revisados el formato único de seguimiento y evaluación de cada uno de esos cursos, se observó que uno de ellos, el de “Ortografía y Redacción”, pertenece al programa anual de capacitación del ejercicio de 2018, motivo por el que se descartó para su análisis. En la revisión de los formatos restantes, se observó cómo aspecto importante la falta de un rubro de identificación del área al que pertenece el servidor público capacitado, razón por la cual no se logra identificar a este personal. De lo anterior, se capturaron de estos formatos los nombres de todos los servidores públicos registrados en ellos, lo cual generó un universo de 72 servidores públicos.

Obtenida esta información y con ayuda de las plantillas de personal proporcionadas se procedió a cotejar los nombres del personal adscrito al CESAC. Durante el ejercicio de 2019, estuvieron asignados al CESAC un total de 30 servidores públicos, de éstos 24 recibieron capacitación durante el ejercicio de 2019.

La distribución de cursos por servidor público fue la siguiente:

1. Un servidor público tomó cuatro cursos en 2019.
2. Ocho servidores públicos tomaron tres cursos en 2019.
3. Siete servidores públicos tomaron dos cursos en 2019.
4. Ocho servidores públicos tomaron un curso en 2019.

Por tipo de cursos la distribución fue la siguiente:

1. “Manejo de Emociones”, con un total de 20 servidores públicos.
2. “Imagen Personal e Imagen Institucional”, 11 servidores públicos.
3. “Eficiencia en el Uso de Excel Intermedio para agilizar y mejorar los Trámites Administrativos”, 9 servidores públicos.
4. “Uso y Estrategia de las Diferentes Redes Sociales para brindar Atención Ciudadana con Calidad”, 6 servidores públicos.
5. “Protocolo de la Atención Ciudadana en las Redes Sociales”, 4 servidores públicos.

En el cotejo de la información, se constató que 24 servidores públicos que ejecutaron acciones en materia de atención ciudadana en el CESAC de la Alcaldía Miguel Hidalgo, se capacitaron en temáticas de atención ciudadana.

Se verificó que dicha capacitación fue proporcionada durante el segundo semestre de 2019, entre julio y septiembre y que, de las temáticas impartidas, una de ellas estuvo a cargo de la EAP.

A este respecto y con base en los Lineamientos del Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Ciudad de México vigentes para el ejercicio en revisión (2 de julio de 2019), en su numeral 23.1, señalan que: “los cursos de capacitación para el Personal de Atención Ciudadana estarán a cargo de la Escuela de Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de México, cuyos contenidos deberán abarcar temas actualizados en materia de atención ciudadana conforme a los principios y elementos que conforman este Modelo Integral de Atención Ciudadana para la Ciudad de México”.

Por lo anterior se concluye que durante el ejercicio de 2019 la Alcaldía Miguel Hidalgo, proporcionó capacitación al CESAC en temáticas relacionadas con la atención ciudadana.

## **Eficacia**

### **5. Resultado**

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

Con objeto de comprobar si durante el ejercicio de 2019, el CESAC de la Alcaldía Miguel Hidalgo empleó una metodología en la programación de atención de solicitudes de servicio, se aplicaron los procedimientos de estudio general y análisis, y como prueba de auditoría, la revisión de los registros internos correspondientes.

El Informe de Cuenta Pública de 2019 de la Alcaldía Miguel Hidalgo, apartado AR Acciones Realizadas para la Consecución de las Metas de las Actividades Institucionales, y en el marco de la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas”, refiere

que al cierre de ese ejercicio fiscal “el total de solicitudes ingresadas al CESAC, por cualquiera de los medios utilizados fueron superiores, derivado de la demanda, por lo que las áreas encargadas de atenderlas, se vieron superadas en cuanto a su atención, sin embargo, quedaron pendientes y serán atendidas el inicio del próximo año”.

Por otra parte, en el apartado “APP Avance Programático-Presupuestal de Actividades Institucionales” del mismo informe, en esa misma actividad institucional, se registró la siguiente información para la meta física:

AI	Denominación	Unidad de medida	Meta física		
			Original	Modificado	Alcanzado
209	Sistema de orientación y quejas	Trámite	48,001	48,001	48,001

Esta meta física encuentra relación con lo reportado en el Programa Operativo Anual (POA) 2019, autorizado para dicho ejercicio es decir 48,001 trámites.

Se solicitó a la Alcaldía que proporcionara los criterios o metodología utilizada para determinar la meta física en el CESAC durante el ejercicio de 2019. A este respecto, mediante el oficio núm. AMH/DGA/1057/2020 del 5 de agosto de 2020, se informó lo siguiente: “la meta a alcanzar en 2019, fue la que se logró en el ejercicio fiscal de 2018, ya que la meta que se determina año con año, es la que se alcanzó al término del anterior ejercicio fiscal”.

A fin de abundar en lo anterior, se remitió el formato CAMAI Calendario de Metas por Actividad Institucional 2019 (resumen trimestral), en el cual se muestra un avance de 12,000 trámites para cada trimestre, para hacer un total anual de 48,000 trámites. Para verificar esta información se revisaron los Informes de Avance Trimestral de 2019, en ellos se observaron los siguientes datos:

AI	Denominación	Unidad de medida	Meta física		
			Informe de avance trimestral	Programado	Alcanzado
209	Sistema de orientación y quejas	Trámite	I-Trimestre	12,000	20,138
			II-Trimestre	12,000	17,161
			III-Trimestre	12,000	10,449
			IV-Trimestre	12,000	14,294
Total				<u>48,000</u>	<u>62,042</u>

Se solicitaron y revisaron los registros auxiliares utilizados por el CESAC para ese período. Mediante el oficio núm. AMH/DGA/1057/2020 del 5 de agosto de 2020, se remitió en archivo Excel el detalle de las solicitudes de servicio, así como su estatus, es decir, cuántas fueron recibidas, atendidas, canceladas y pendientes de ser atendidas durante el ejercicio de 2019. Es importante destacar que, mientras en el Informe de Cuenta Pública y en los Informes de Avance Trimestrales la unidad de medida se registra como “trámites”, en los registros auxiliares del CESAC se denomina “solicitudes de servicio”. Los registros auxiliares del ejercicio de 2019 presentaron la siguiente información:

Solicitudes de servicio recibidas en el CESAC

Período	Recibidas	Atendidas	Canceladas	Pendientes
Trimestre I	19,750	19,263	15	472
Trimestre II	17,162	15,993	14	1,155
Trimestre III	14,975	13,305	60	1,610
Trimestre IV	14,294	11,114	37	3,143
Total	<u>66,181</u>	<u>59,675</u>	<u>126</u>	<u>6,380</u>

Con base en la información analizada, se constató que la meta física programada para el ejercicio de 2019 en el CESAC, fue de 48,000 trámites; no obstante, los registros auxiliares de ésta área refieren una unidad de medida diferente denominada solicitudes.

En cuanto a la meta física alcanzada al cierre de ese ejercicio, se presentaron cifras diferentes en los Informes de Avance Trimestrales y la de los registros auxiliares, siendo éstas de 62,042 trámites y 66,181 solicitudes respectivamente. En ambos casos la meta programada fue rebasada en 29.3% y 37.9%, en el mismo orden; sin embargo, esa variación no fue registrada en el Informe de Cuenta Pública de 2019 de la Alcaldía Miguel Hidalgo.

La información de los registros auxiliares, permite clasificar lo señalado en el apartado “AR Acciones Realizadas para la Consecución de las Metas de las Actividades Institucionales” del Informe de Cuenta Pública de 2019 de la Alcaldía, referente a que el total de las solicitudes ingresadas al CESAC fueron superiores a lo programado, por lo que las áreas encargadas de atenderlas, se vieron superadas en cuanto a su atención y serán atendidas el inicio del próximo año, es decir, 6,380 trámites o solicitudes de servicios quedaron sin ser atendidos al cierre del ejercicio de 2019, lo cual representó el 9.6% del total de las 66,181 que se recibieron en ese ejercicio.

El análisis de las diferentes fuentes de información permite concluir que la metodología o criterios de programación utilizado en el CESAC no se ajustan a las condiciones reales que la población de la Alcaldía le demanda, ya que de entre la información registrada en el Informe de Cuenta Pública y los registros auxiliares, existió una diferencia de más de 18,000 trámites o solicitudes de servicio que no fueron programadas. Por lo anterior se considera necesario que sean considerados los resultados de los registros auxiliares al momento de programar las metas por alcanzar en el CESAC de la Alcaldía Miguel Hidalgo.

En la confronta realizada por escrito con fecha 23 de septiembre de 2020, en atención a la publicación en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 413 de fecha 20 de agosto de 2020, del acuerdo por el que se sustituye la modalidad de las reuniones de confrontas presenciales derivadas de los resultados de auditoría correspondientes a la revisión de la Cuenta Pública 2019, el sujeto fiscalizado proporcionó información adicional respecto del presente resultado, con el oficio núm. AMH/DGA/DF/1268/2020 del 23 de septiembre de 2020. De manera específica para este resultado se remitió el oficio núm. AMH/JOA/SCESAC/308/2020 del 17 de septiembre de 2020, mediante el cual la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana envía el formato "AR Acciones Realizadas Para la Consecución de Metas de la Actividades Institucionales de 2018", el formato CAMAI 2019 (ya enviado) y Nota Informativa sin número del 17 de septiembre de 2020 de la Jefatura de Unidad Departamental de Programación y Presupuesto, en la cual se informa que al no contar con una afectación programática, no fue posible adecuar la meta al cierre como CESAC. En el análisis de la información proporcionada no se encontraron elementos que desvirtuaran los hallazgos, por lo que el presente resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-160-19-2-MH

Es necesario que la Alcaldía Miguel Hidalgo, por medio del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, también considere la información de sus registros auxiliares como parte de su metodología de cálculo para determinar las metas por alcanzar durante el ejercicio presupuestal correspondiente, 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

En el presente resultado, se aplicaron los procedimientos de análisis y revisión de la información proporcionada por la Alcaldía Miguel Hidalgo y como prueba de auditoría la revisión electrónica de las bases de datos, para determinar el cumplimiento de metas.

El manual administrativo de la Alcaldía vigente para el ejercicio de 2019, señala como Función Principal 1 para el puesto de Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, la de “coordinar las acciones para orientar, informar, informar, recibir, registrar, gestionar y entregar documentos relacionados con las solicitudes de servicios públicos prestados por la Alcaldía y captadas por el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, el Centro de Atención Telefónica y medios digitales para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes de la Alcaldía”. Por su parte, los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México señala en su numeral 3, Los Principios de la Atención Ciudadana.

A fin de verificar que las solicitudes de servicios captadas por el CESAC de la Alcaldía mediante los diferentes medios dispuestos, fueron recibidas, registradas y gestionadas para su atención y de acuerdo con los principios de la atención ciudadana, se revisó el catálogo de servicios que ofreció la Alcaldía Miguel Hidalgo durante el ejercicio 2019. En él se observó un total de 148 diferentes tipos de servicios, los cuales tiene como referencia un número de servicio. Así, por ejemplo, al servicio de podar un árbol en vía pública le corresponde el número de servicio 6, a reparar una fuga de agua le corresponde el número 12, a desatapar coladeras (desazolve) le corresponde el número 29, a verificar establecimiento mercantil el número 73; a solicitar registro a clases de natación el número 162, a informar sobre uso de suelo el 198, a retiro de vehículo abandonado el 220, a verificación en materia de protección a la salud de los no fumadores el 100004, a Corruptel, el 9202, etc.

Se identificaron las áreas de atención ciudadana dispuestas por la Alcaldía durante el ejercicio de 2019, que fueron de tipo presencial, digital y telefónica como se muestra a continuación:

Área	Tipo	Registro
CESAC	Presencial	CESAC-0011-DMHCGICESAC-31-03-17
CAT (Centro de Atención Telefónica)	Telefónica	CAT-0011-DMHLTOD-05-08-16
Twitter	Digital	SIAC-0011-DMHCGITWITTER-31-03-17
Facebook	Digital	SIAC-0011-DMHCGIFACEMH-08-06-17
WhatsApp	Digital	SIAC-011-DMHCGIWHATS-31-03-17

NOTA: Se identificaron los registros AAC-0011-DMHJUDAACDGFSPS-11-1-18 y SIAC-0011DMHCGICE-31-03-17, pero no el Área a la pertenecen.

Se solicitaron las bases de datos generadas al cierre del ejercicio de 2019, motivo de las acciones que en materia de atención ciudadana se obtuvieron por el CESAC. Las bases de datos revisadas, muestran una serie de rubros de información que permiten identificar la fecha en que se realizó la solicitud, folio asignado a la solicitud, el servicio solicitado, sexo del solicitante, colonia, medio de recepción de la solicitud y el estatus que guarda la solicitud.

Utilizando la herramienta Excel se aplicaron filtros, se ordenó la información y se generaron tablas dinámicas para determinar las principales características del comportamiento de las solicitudes que ingresaron al CESAC.

La base de datos confirmó el ingreso al CESAC de 66,181 solicitudes, de éstas, 6,380 (9.6%) quedaron pendientes de ser atendidas al cierre del ejercicio de 2019; por sexo, se observó que el 72.7% de las solicitudes se realizaron por personas del sexo femenino, el restante 27.3% correspondió a personas del sexo masculino; en promedio, de manera mensual se recibieron 5,515 solicitudes, siendo el mes de enero el que más solicitudes recibió, con 8,385 y el mes de diciembre fue el que menos recibió, con 3,313 solicitudes.

El 55.4% de las solicitudes se originaron en 21 colonias de esa demarcación, sin embargo, 7 de ellas generaron el 25.5% del total de las solicitudes recibidas en ese año, siendo éstas: Popotla, Anáhuac Primera Sección, Anáhuac Segunda Sección, Escandón Primera Sección, Tacuba, Observatorio, y Anzures.

En cuanto al medio utilizado por los ciudadanos de esa demarcación, para realizar su solicitud de servicio, se identificaron 27 formas distintas, como se muestra en seguida:

Medio de recepción	Solicitudes	%
Reportes internos	14,926	22.6
Presencial	10,221	15.4
WhatsApp	8,370	12.6
Twitter	5,502	8.3
Miércoles contigo	5,430	8.2
Teléfono oficina	3,170	4.8
Diario contigo	2,902	4.4
SSAC	2,422	3.7
Gabinete de seguridad	1,865	2.8
Miércoles Contigo digital	1,610	2.4
Seguro contigo	1,444	2.2
Presencial - documento	1,208	1.8
Audiencia con el Alcalde	1,207	1.8
CESAC	1,106	1.7
Presencial Plan Sexenal documento	988	1.5
LOCATEL	906	1.4
Presencial Plan Sexenal	889	1.3
Miércoles contigo documento	530	0.8
Facebook	426	0.6
Móvil	426	0.6
Correo electrónico	237	0.4
Enchúlame la Colonia	217	0.3
Gabinete por la Paz	87	0.1
Otras dependencias	64	0.1
Periscope	16	0.0
PROSOC - Procuraduría Social	11	0.0
SACMEX	1	0.0
Total general	<u>66,181</u>	<u>100.0</u>

De acuerdo con lo anterior, el mecanismo más utilizado para generar solicitudes de servicios públicos en la Alcaldía durante el ejercicio de 2019 fue el denominado “reportes internos”; sin embargo, no es claro a que se refiere esa forma; en igual condición se encuentra la señalada como “Teléfono de oficina”, ya que la Alcaldía dispone de un CAT para esa forma de solicitud y como tal, no se aprecia ninguna solicitud por ese medio. Otro caso es el señalado como “Móvil”, donde se entiende que la solicitud de servicio se realizó a través de este dispositivo, no obstante, estas solicitudes debieron haber quedado registradas mediante alguna aplicación digital (Twitter, WhatsApp o Facebook) o en su caso como una llamada telefónica al CAT de la Alcaldía.

Lo anterior representa un área de oportunidad para mejorar la clasificación específica que se asigna a las solicitudes, ya que la clasificación genérica se presenta de tres formas: presencial, digital o por medio de llamada telefónica.

En resumen, de las 48,000 solicitudes que se programaron recibir para el ejercicio de 2019, al cierre de ese año se registraron 66,181 solicitudes, es decir, 37.9% más de las originalmente programadas. Del total de solicitudes recibidas 6,380 quedaron pendientes de ser atendidas en ese ejercicio fiscal, lo cual representó el 9.6% del total recibido en ese año. La información presentada en la base de datos no proporciona mayor información que explique el motivo de su no atención.

A este respecto se analizaron con mayor profundidad las solicitudes no atendidas, las cuales por mes presentaron la siguiente distribución:

Mes en que se generó la solicitud	Número de solicitudes
Enero	116
Febrero	125
Marzo	231
Abril	295
Mayo	358
Junio	502
Julio	368
Agosto	638
Septiembre	604
Octubre	1,192
Noviembre	1,032
Diciembre	919
Total	<u>6,380</u>

Sin embargo, no se explica cómo estas solicitudes ingresadas en diferentes días y meses de 2019, quedaron pendientes de ser atendidas al cierre del ejercicio. Lo anterior tiene sustento con el número de folio que se asignó a cada solicitud, y ninguno de estos se repite mes con mes, por lo que se infiere que no se atendieron desde el día en que se clasificaron como en proceso (pendientes). Como ejemplo se presenta la condición de este tipo de solicitudes, correspondientes al mes de enero como se muestra a continuación:

Fecha / Servicio pendiente	Cantidad de solicitudes
4 de enero	2
Podar árbol en vía pública	1
Valoración de árbol para corte de raíz	1
7 de enero	1
Valoración de árbol para corte de raíz	1
8 de enero	3
Renivelar coladera de drenaje	1
Valoración de árbol para corte de raíz	2
9 de enero	5
Instalar alarma vecinal	1
Renivelar coladera de drenaje	1
Solicitar mantenimiento de áreas verdes en escuelas públicas	1
Valoración de árbol para corte de raíz	2
10 de enero	2
Solicitar mantenimiento de áreas verdes en escuelas públicas	1
Valoración de árbol para corte de raíz	1
11 de enero	7
Recibir pláticas de concientización animal y del medio ambiente	1
Renivelar coladera de drenaje	2
Valoración de árbol para corte de raíz	4
12 de enero	1
Valoración de árbol para corte de raíz	1
13 de enero	1
Valoración de árbol para corte de raíz	1
15 de enero	7
Podar árbol en vía pública	1
Propuestas sobre proyectos de intervención en el espacio público	1
Valoración de árbol para corte de raíz	5
16 de enero	12
Podar árbol en vía pública	1
Renivelar coladera de drenaje	1
Valoración de árbol para corte de raíz	10
17 de enero	6
Reparar juegos infantiles o bancas	1
Reponer tapa de coladera de drenaje	1
Valoración de árbol para corte de raíz	4
18 de enero	7
Instalar alarma vecinal	1
Reponer tapa de coladera de drenaje	1
Solicitar mantenimiento de áreas verdes en escuelas públicas	1
Valoración de árbol para corte de raíz	4
19 de enero	1
Reponer tapa de coladera de drenaje	1
20 de enero	2
Valoración de árbol para corte de raíz	2
21 de enero	7
Renivelar coladera de drenaje	3
Valoración de árbol para corte de raíz	4

Continúa...

... Continuación

Fecha / Servicio pendiente	Cantidad de solicitudes
22 de enero	4
Reponer tapa de coladera de drenaje	1
Valoración de árbol para corte de raíz	3
23 de enero	7
Destapar coladera (DESAZOLVE)	1
Podar árbol en vía pública	1
Valoración de árbol para corte de raíz	5
24 de enero	2
Retirar tocón (DESTOCONAR)	1
Valoración de árbol para corte de raíz	1
25 de enero	6
Podar árbol en vía pública	2
Retirar tocón (DESTOCONAR)	1
Valoración de árbol para corte de raíz	3
26 de enero	1
Valoración de árbol para corte de raíz	1
27 de enero	1
Reponer tapa de coladera de drenaje	1
28 de enero	3
Reportar mantenimiento en parque público o camellón	1
Valoración de árbol para corte de raíz	2
29 de enero	2
Renivelar coladera de drenaje	1
Valoración de árbol para corte de raíz	1
30 de enero	21
Destapar coladera (DESAZOLVE)	1
Plantar árbol nuevo en banqueta	1
Podar árbol en vía pública	2
Reponer tapa de coladera de drenaje	1
Reportar maltrato animal	1
Retirar tocón (DESTOCONAR)	1
Solicitar mantenimiento de áreas verdes en escuelas públicas	3
Valoración de árbol para corte de raíz	11
31 de enero	5
Podar árbol en vía pública	1
Reponer tapa de coladera de drenaje	1
Solicitar mantenimiento de áreas verdes en escuelas públicas	1
Valoración de árbol para corte de raíz	2
<b>Total</b>	<b>116</b>

Con base en la información revisada y los análisis realizados, se concluye que al cierre del ejercicio de 2019, el CESAC recibió y atendió un mayor número de solicitudes, sin embargo, no todas cumplieron los Principios de la Atención Ciudadana contemplados en el apartado 3 de los Lineamientos del Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Ciudad de México, específicamente los señalados con los numerales, 3.1.6, 3.1.7, 3.1.8 y 3.1.9

los cuales hacen referencia a la Agilidad, Calidad en el Servicio, Eficacia y Eficiencia respectivamente. Al respecto se observan áreas de oportunidad que deberá considerar el CESAC de la Alcaldía Miguel Hidalgo.

En la confronta realizada por escrito con fecha 23 de septiembre de 2020, en atención a la publicación en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 413 de fecha 20 de agosto de 2020, del acuerdo por el que se sustituye la modalidad de las reuniones de confrontas presenciales derivadas de los resultados de auditoría correspondientes a la revisión de la Cuenta Pública 2019, el sujeto fiscalizado proporcionó información adicional respecto del presente resultado, con oficio núm. AMH/DGA/DF/1268/2020 del 23 de septiembre de 2020. De manera específica para este resultado se remitió el oficio núm. AMH/JOA/SCESAC/260/2020 del 12 de agosto de 2020, mediante el cual la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, remite a la Dirección de Modernización Administrativa el padrón de las AAC, actualizado en todas sus modalidades. Relación de AAC a 2020 con el oficio núm. AMH/JOA/SCESAC/301/2020 del 14 de septiembre de 2020, mediante el cual la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana solicita a la Dirección de Modernización Administrativa realizar cambios a la plataforma del CESAC en el aparrado "Origen" para que únicamente contenga las opciones presencial, digital y telefónica. En análisis de la información proporcionada no se encontraron elementos que desvirtuaran los hallazgos, por lo que el resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-160-19-3-MH

Es necesario que la Alcaldía Miguel Hidalgo, establezca mecanismos de control para que el personal del Centro de Servicios y Atención Ciudadana se ajuste a los lineamientos del Modelo Integral de Atención Ciudadana en los numerales que hace referencia a los Principios de la Atención Ciudadana.

## 7. Resultado

Cumplimiento del Objetivo del Centro de Servicios y Atención Ciudadana

Con la finalidad de comprobar el grado de cumplimiento del objetivo señalado en los Lineamientos del Modelo Integral de Atención Pública de la Ciudad de México durante el ejercicio 2019 por el CESAC de la Alcaldía Miguel Hidalgo, se aplicaron los procedimientos

de estudio general y análisis, como pruebas de auditoría, se revisaron 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*, del 2 de julio de 2019; los registros internos, informes y demás información y documentación solicitada mediante los oficios núms. DGAE-A/20/117 y DGAE-A/20/141 de fecha 19 de junio y 14 de julio respectivamente, ambos de 2020.

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 el 2 de julio de 2019, en su apartado denominado “Considerando” señalan que el objeto de los lineamientos: “fue establecer las características de un modelo integral de atención ciudadana accesible, confiable y de calidad que constituya la identidad única de la Administración Pública del Distrito Federal”.

De lo anterior, se consideró que el objetivo de los actuales Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México es el mismo que se señaló el 13 de octubre de 2014 y que es: “establecer las características de un modelo integral de atención ciudadana accesible, confiable y de calidad que constituya la identidad única de la Administración Pública de la Ciudad de México”. Una vez determinado el objetivo de los lineamientos vigentes, se procedió a constatar que esto se haya cumplido por la Alcaldía en el CESAC.

Dadas estas condiciones, se solicitó a la Alcaldía que informara si durante el ejercicio 2019, las distintas áreas de atención ciudadana que integran al CESAC cumplieron el objetivo establecido en los Lineamientos del Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, proporcionando evidencia documental de ello. A este respecto la Dirección General de Administración de esa demarcación señaló que: la Agencia Digital de Innovación Pública es el órgano encargado de garantizar el correcto funcionamiento de los canales de atención a la ciudadanía y su mejora en apego a dichos lineamientos; los cuales fueron atendidos por la Subdirección Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía.

Además, se remitió el oficio núm. AMH/JO/SCESAC/512/2019 del 23 de diciembre de 2019, emitido por la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y mediante el cual



renvió a la Dirección de Modernización Administrativa de la ADIP el “Informe de Avance Semestral en los Planes de Mejora 2019”. Dicha información presenta un listado una serie de acciones logradas en el período que se informa tales como:

1. Certificación del personal de nuevo ingreso.
2. Entrega al personal de las áreas en atención ciudadana, en las modalidades de presencial, telefónica y digital, de uniformes con la nueva identidad gráfica.
3. Se llevó a cabo el cambio del módulo del CESAC, a las instalaciones del nuevo edificio de la Alcaldía Miguel Hidalgo.
4. Se impartieron cursos de capacitación a todo el personal de las áreas de atención ciudadana como: “Manejo de Emociones”, “Redacción y Ortografía”, “Atención Ciudadana con Calidad, Imagen Institucional y Personal”, “Excel”, “Uso y Estrategia de las diferentes Redes Sociales para brindar Atención Ciudadana con Calidad”.
5. Se inició el proceso de alta del nuevo Módulo de Atención Ciudadana ubicado en el Deportivo “José María Morelos y Pavón”.

Con la información proporcionada y realizados los análisis correspondientes se obtuvo lo siguiente:

1. En cuanto a la acción señalada en el numeral 1, se proporcionaron los oficios núms. ADIP/DGCC/DAASI/SOSAC/JUDRVPAC/019/2020 y ADIP/DGCC/DEMAC/ SOSAC/JUDRVPAC/090/2020 del 13 de febrero y 3 de julio respectivamente, ambos de 2020. En el primero se remitieron tres formatos de registro de documentación de personal evaluado y en los cuales la Jefatura de Unidad Departamental de Registro y Validación de Personal de Atención Ciudadana de la Agencia Digital de Innovación Pública, informa a la Dirección General de Administración de la Alcaldía Miguel Hidalgo que ese personal concluyó satisfactoriamente todas las etapas de evaluación, con base en el numeral 22.4 del Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Ciudad de México. Con el segundo oficio, se informa también a la DGA

de la Alcaldía, que se procede al registro de la actualización de su plantilla dentro del padrón de personal de atención ciudadana, con excepción de las personas que aún continúan dentro de su proceso de evaluación, enlistando al personal que se encuentra en esta condición. En este oficio, se anexó la plantilla del personal de atención ciudadana del CESAC de la Alcaldía que al 3 de julio cumplió todos los requisitos para desempeñarse de manera presencial, digital y telefónicamente. Del análisis de esta información se concluye que al cierre del ejercicio de 2019 no se encontraba evaluada la totalidad del personal del CESAC del sujeto fiscalizado y que no fue hasta julio de 2020, cuando fueron evaluados en su totalidad, salvo los de nuevo ingreso, entre ellos la persona titular del área del CESAC, condición que tuvo verificativo el 16 de julio de 2020.

2. Respecto del numeral 2, mediante oficio núm. AMH/DGA/954/2020 del 10 de julio de 2020, se proporcionó un archivo fotográfico en el cual se muestra a personal del CESAC con uniformes en los nuevos colores y con los logotipos oficiales. En este sentido y por medio del oficio núm. AMH/JOA/SCESAC/308/2020 del 17 de septiembre, se informó que el uniforme es el mismo para todos los operadores del CESAC, independientemente de la modalidad que operen.
3. Para el caso del numeral 3, mediante nota informativa con núm. SCESAC/04/2020 del 24 de junio de 2020, se indicó que con fecha 25 de octubre de 2019, se llevó el cambio del Módulo del CESAC al nuevo edificio de la Alcaldía Miguel Hidalgo y, el 28 de octubre de ese mismo año, la ADIP realizó una supervisión de la cual se originaron una serie de recomendaciones, que fueron remitidas a la Dirección de Modernización Administrativa de la Alcaldía, y ésta las reenvió a la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana para su atención.
4. En cuanto numeral 4, en relación con la capacitación proporcionada durante el ejercicio de 2019, del total de los servidores públicos asignados a las diferentes áreas del CESA, el 80.0% recibió por lo menos en alguna temática programada. Durante ese ejercicio, el área revisada se integró con 30 servidores públicos.
5. Finalmente para el numeral 5, mediante oficio núm. AMH/JOA/ SCESAC/316/2019 del 9 de agosto de 2019, la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana

remitió a la Dirección General de Administración, una serie de información y documentación a fin de cumplir los numerales 13.4, 13.5 y 13.6 de los multicitados lineamientos y que esta información fuera enviada a la Agencia Digital de Innovación Pública para obtener la Clave Única de Registro del Área en comento (Deportivo “José María Morelos y Pavón”). Sin embargo, no se reportó si dicha información quedó registrada conforme a los Lineamientos del Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Ciudad de México. Mediante el oficio núm. ADIP/DGCC/DAASI/485/2019 del 3 de diciembre de 2019 y, derivado de una revisión de las áreas de atención ciudadana de la Alcaldía por parte de la Dirección General de Contacto Ciudadano, entre otras observaciones, se solicitó al Director de Modernización Administrativa de la Alcaldía, realizar el registro del ACC ubicada en el Deportivo “José María Morelos y Pavón”. Por lo que, al 3 de diciembre de 2019, esta área no había concluido su registro.

No obstante lo anterior, el objetivo de los Lineamientos del Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Ciudad de México, no sólo hace referencia a la estandarización de áreas, uniformes, logotipos, colores o diseños. También se centra en las características que debe tener el personal que se desempeñe en las AAC y la forma en que debe ser atendida la ciudadanía (presencial, telefónicamente, o de manera digital). Los lineamientos también contemplan una serie de principios, los cuales se encuentran vigentes desde 2014. Entre estos principios, destaca uno: “calidad en el servicio”, y del cual, con la información proporcionada y los análisis realizados, se obtuvo evidencia para ser evaluados los restantes.

Según los Lineamientos del Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Ciudad de México, numeral 3 “Principios de la Atención Ciudadana”, subnumeral 3.1.7, definen la calidad en el servicio como: Asegurar la satisfacción del ciudadano a través de la excelencia en el otorgamiento del servicio. A este respecto y derivado del análisis de las 6,380 solicitudes de servicio que quedaron pendientes de ser atendidas durante el ejercicio de 2019, se pudo observar que éstas, una vez ingresadas al área del CESAC, quedaron sin ser atendidas por las áreas correspondientes de la Alcaldía, y la no atención se prorrogó en algunos casos a lo largo de más de 11 meses.

Ello provocó el incumplimiento del principio denominado “Atención Omnicanal”, subnumeral 3.1.13, el cual refiere que se deberá instrumentar el inicio, el seguimiento y/o

la conclusión de las solicitudes de los trámites y servicios, por distintos canales de comunicación. Tampoco se atendieron los principios de “Eficacia”, subnumeral 3.1.8, el cual especifica que se deberá dar respuesta a las solicitudes recibidas en tiempo y calidad; y “Transparencia”, subnumeral 3.1.11, el cual hace referencia a que se debe dar y difundir la mayor cantidad de información posible para que la gestión de un trámite o servicio se realice de manera que las personas conozcan todo el proceso, además de ofrecer en cualquier momento que lo solicite el ciudadano, el status de su trámite o servicio.

La atención de las solicitudes (el otorgamiento de bien o servicio al ciudadano), es una función que queda fuera de las atribuciones del CESAC, no obstante, el numeral 25.3 de los Lineamientos del Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Ciudad de México, refiere que el Responsable del Área de Atención Ciudadana (RAAC) dará seguimiento y supervisará los procesos de atención ciudadana, desde la recepción de solicitudes hasta la resolución de éstas y, a su vez, impulsará la mejora de todo el ciclo de la atención ciudadana. Por su parte el numeral 26, fracción III, refiere que el RAAC deberá fungir como facilitador entre las distintas unidades administrativas de los Entes Públicos que forman parte de la atención y resolución de trámites, servicios y asesorías, con el fin de agilizar los tiempos de atención. Por lo anterior, con excepción de lo señalado en el numeral 2, en el cual se explicó que todo el personal del CESAC utiliza el mismo tipo de uniformes, se constató que los numerales enunciados tampoco fueron atendidos durante el ejercicio 2019.

Por lo anterior se concluye que el objetivo señalado en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de La Administración Pública de la Ciudad de México y, que se definió como “establecer las características de un modelo integral de atención ciudadana accesible, confiable y de calidad que constituya la identidad única de la Administración Pública de la Ciudad de México”, no fue atendido de manera cabal durante el ejercicio de 2019, lo que representa áreas de oportunidad.

En la confronta realizada por escrito con fecha 23 de septiembre de 2020, en atención a la publicación en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 413 de fecha 20 de agosto de 2020, del acuerdo por el que se sustituye la modalidad de las reuniones de confrontas presenciales derivadas de los resultados de auditoría correspondientes a la revisión de la Cuenta Pública 2019, el sujeto fiscalizado proporcionó información adicional respecto del

presente resultado, con oficio núm. AMH/DGA/DF/1268/2020 del 23 de septiembre de 2020. De manera específica para este resultado se remitieron los oficios núms. AMH/JOA/SCESAC/273/2019 del 22 de julio de 2019, SCH/ILVB/3080/2019 del 29 de agosto de 2019, SCH/ILVB/1033/2020 del 25 de febrero de 2020 con los que la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, solicitó a la Subdirección de Capital Humano el estatus del proceso de certificación para operadores de atención ciudadana y esta le informó sobre dicha condición. Presento también el oficio AMH/JOA/SCESAC/295/2020 del 9 de septiembre de 2020 y correo electrónico, con los que la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana envió a la Dirección de Modernización Administrativa el reporte fotográfico del AAC ubicada en el Deportivo “José María Morelos y Pavón” a fin de obtener la clave única de registro del área; y realizó el seguimiento del proceso de alta.

También se proporcionaron los oficios núms. AMH/JOA/SCESAC/396/2019, AMH/JOA/SCESAC/397/2019, AMH/JOA/SCESAC/398/2019, AMH/JOA/SCESAC/399/2019, AMH/JOA/SCESAC/400/2019, AMH/JOA/SCESAC/401/2019 y AMH/JOA/SCESAC/402/2019 todos del 30 de septiembre de 2019, mediante los cuales la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana remitió relación con los folios de los pendientes de atención de las distintas áreas de la Alcandía, a fin de que se atendieran a la brevedad. Finalmente, presentó los oficios núms. AMH/JOA/SCESAC/484/2019, AMH/JOA/SCESAC/485/2019, AMH/JOA/SCESAC/486/2019, AMH/JOA/SCESAC/487/2019, AMH/JOA/SCESAC/488/2019, AMH/JOA/SCESAC/489/2019 del 27 y 29 de noviembre, todos de 2019, mediante los cuales la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana solicitó a diferentes áreas de la Alcaldía la atención procedente de diversas solicitudes de servicios y que se descargara su conclusión en el sistema CRM. En el análisis a la información proporcionada no se encontraron elementos que desvirtuaran los hallazgos, por lo que el presente resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-160-19-4-MH

Es necesario que la Alcaldía Miguel Hidalgo, establezca mecanismos de control para que el personal del Centro de Servicios y Atención Ciudadana se ajuste al objetivo de los Lineamientos del Modelo Integral de Atención Ciudadana.

## 8. Resultado

### Mecanismos de Medición y Evaluación

A fin de verificar cuáles fueron los mecanismos de medición y evaluación aplicados por la Alcaldía Miguel Hidalgo en el CESAC, se revisaron el manual administrativo, los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, así como la información y documentación solicitada por medio de los requerimientos de información.

Se solicitó a la Alcaldía, que proporcionara los indicadores y mecanismos de evaluación utilizados en materia de atención ciudadana durante el ejercicio de 2019.

Mediante el oficio núm. AMH/DGA/1057/2020 del 5 de junio de 2019, el sujeto fiscalizado remitió una relación de indicadores con las siguientes denominaciones:

Nombre del indicador	Qué mide	Cómo se calcula
Comparativo	Compara la captación y atención de servicios de la presente administración, con el mismo período de gestión de las dos administraciones anteriores.	Se totalizan las captaciones y atenciones de cada administración en un período determinado y se obtiene la diferencia porcentual entre cada concepto (recibidas, atendidas, pendientes).
Comportamiento	El incremento o reducción en los índices de atención por área, respecto al mes anterior.	Se obtiene la diferencia entre los pendientes que cada área presentaba en el mes anterior y los pendientes que presenta en el mes actual para obtener el porcentaje de disminución o incremento en servicios pendientes.
Tendencia	El número de servicios pendientes del mes actual y los cuatro meses anteriores.	El registro histórico del corte de pendientes de cinco meses permite proyectar el posible número de pendientes que se obtendrá en el siguiente mes, de acuerdo con la tendencia de atención mensual que muestra cada área.
Top Servicios	Los servicios con mayor número de pendientes de atención por cada área.	Se suma el número de pendientes por servicio de cada área y se confronta con las cifras obtenidas la semana anterior para saber si hubo una disminución o un incremento.
Pendientes por Trimestre	Los servicios pendientes de atención por cada área de cada trimestre de la administración.	Se suma el número de pendientes de cada área y trimestre y se confronta con las cifras obtenidas la semana anterior para saber si hubo una disminución o continúan sin atención.
Top Colonias	Las colonias con mayor número de servicios pendientes.	Se suma el número de servicios pendientes por cada colonia para obtener las que tienen más pendientes y se confronta con las cifras obtenidas la semana anterior en esas mismas colonias, para saber si hubo una disminución o un incremento.
7.-Indicador: Top Servicios por Colonia	Los servicios con mayor número de pendientes en las colonias con más pendientes.	Se suma el número de pendientes por servicio en cada colonia del indicador anterior y se confronta con las cifras obtenidas la semana anterior de esos servicios en esas mismas colonias, para saber si hubo una disminución o un incremento.

También fueron solicitados los resultados de la aplicación de dichos indicadores durante el ejercicio de 2019, a éste respecto, el sujeto fiscalizado señaló que la aplicación de éstos indicadores ha permitido a las áreas responsables de proporcionar a los servicios, definir estrategias para abatir rezagos, tanto operativos como de seguimiento al sistema de gestión, así como la toma de decisiones para la atención de servicios específicos considerando algunos aspectos particulares, como su ubicación, la antigüedad del rezago de atención, o el índice de captación histórico de cada servicio. Al respecto, se remitió la información correspondiente al acumulado mensual de solicitudes recibidas respecto de las atendidas durante el ejercicio de 2019, como se muestra a continuación:

Período	Recibidas	Atendidas	Porcentaje de atención (%)
Enero de 2019	8,385	3,511	42.0
Enero-febrero de 2019	13,785	7,425	54.0
Enero-marzo de 2019	19,750	12,086	61.0
Enero-abril de 2019	25,525	17,088	67.0
Enero-mayo de 019	31,035	25,002	81.0
Enero-junio de 2019	36,912	30,606	83.0
Enero-julio de 2019	41,005	34,563	84.0
Enero-agosto de 2019	46,653	39,708	85.0
Enero-septiembre de 2019	51,887	44,452	86.0
Enero-octubre de 2019	57,469	50,580	88.0
Enero-noviembre de 2019	62,868	55,989	89.0
Enero-diciembre de 2019	66,181	59,801	90.0

Dicha información refiere el porcentaje de atención mensual de las solicitudes de servicio ingresadas al período, pasando de un 42.0% en el mes de enero a un 90.0% en el mes de diciembre. Sin embargo, no se muestra información respecto de los siete indicadores enunciados, por lo que no hay evidencia del resultado de la aplicación de dichos indicadores que permita valorar si éstos ayudaron a una mejor atención de la demanda de servicios de la ciudadanía de la Alcaldía Miguel Hidalgo.

De la información recabada y analizada se concluye que, no obstante que se presentaron una serie de indicadores, no se incluyó la información que muestre los resultados obtenidos durante el ejercicio de 2019, por lo que no se cuenta con evidencia para determinar si esos indicadores ayudan a una mejor gestión de las solicitudes de servicios públicos que son captadas por el CESAC.

De igual forma, los porcentajes en el nivel de atención de las solicitudes de servicios presentados por el CESAC de la Alcaldía Miguel Hidalgo dependen de las acciones de las distintas áreas internas de la Alcaldía para su atención, lo que presenta un área de oportunidad para determinar nuevos indicadores por área para conocer, según el servicio solicitado, porqué se presenta retraso o incumplimiento en su atención, y generar las acciones necesarias que permitan corregir esa condición.

En la confronta realizada por escrito con fecha 23 de septiembre de 2020 en atención a la publicación en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 413 de fecha 20 de agosto de 2020, del acuerdo por el que se sustituye la modalidad de las reuniones de confrontas presenciales derivadas de los resultados de auditoría correspondientes a la revisión de la Cuenta Pública 2019, el sujeto fiscalizado proporcionó información adicional respecto del presente resultado, con el oficio núm. AMH/DGA/DF/1268/2020 del 23 de septiembre de 2020. De manera específica para este resultado se remitió el oficio núm. AMH/JOA/SCESAC/308/2020 del 17 de septiembre de 2020 en el cual se explica que en su momento (3 de agosto de 2020) fueron proporcionadas una serie de gráficas que se proyectan semanalmente en los gabinetes y se hace un comparativo de la captación, atención y rezago de las solicitudes de servicio y también muestran el área de servicio más solicitado, del servicio más rezagado y la colonia con más solicitudes emitidas. Dicha información fue analizada en el momento que se entregó, pero por derivarse de gráficas, sólo muestra aspectos destacados.

Como se indicó, de los siete indicadores proporcionados y señalados como implementados durante el ejercicio en revisión no se proporcionó el resultado obtenido, ni los datos totales que se originaron de cada aspecto que se mide, y, en su caso las acciones que se efectuaron para corregir la desviación, como lo sería, por señalar un aspecto, a cuántos ciudadanos se les informó el estado que guarda su solicitud de servicio y si éste sería o no atendido en tiempo, es decir la calidad del servicio como se señala en lo principios de Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Ciudad de México. Por lo anterior no se encontraron elementos que desvirtuaran los hallazgos detectados, por lo que el resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-160-19-5-MH

Es necesario que la Alcaldía Miguel Hidalgo, por medio del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, implemente mecanismos de control y supervisión para el cumplimiento de sus



indicadores establecidos o genere otros indicadores, a fin de que las metas determinadas por el área se cumplan y, en caso de variaciones, llevar a cabo las acciones necesarias para el logro de las mismas, dando cumplimiento a los Lineamientos del Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Ciudad de México.

## 9. Resultado

### Rendición de Cuentas y Transparencia

En el presente resultado, se aplicaron los procedimientos de análisis y revisión de la información proporcionada por la Alcaldía Miguel Hidalgo, a fin de verificar los resultados obtenidos con la aplicación de mecanismos de rendición de cuentas durante el ejercicio de 2019.

Se revisaron los Informes de Avance Trimestral de la Alcaldía, a fin de verificar el avance de los recursos en materia de atención ciudadana, de manera específica en el CESAC. En ellos, se pudo constatar el siguiente avance presupuestal:

(Miles de pesos)

Período	Importe
Enero-marzo de 2019	5,610.9
Enero-junio de 2019	10,319.6
Enero-septiembre de 2019	15,810.4
Enero-diciembre de 2019	26,006.3

Se constató que la obligación de informar, señalada en el artículo 164 de la Ley de Austeridad, Transparencia y Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, fue atendida de manera general, conforme a dicho ordenamiento.

Además, se revisó el Primer Informe de Gobierno de la Alcaldía Miguel Hidalgo, el cual consta de cinco ejes rectores, de éstos el denominado “4 Gobierno Abierto y de Calidad”, describe una serie de acciones desarrolladas por la Alcaldía para la atención de sus gobernados, entre estas acciones se encuentran las denominadas “Diario Contigo”, “Miércoles Contigo”, “Seguro Contigo”, “Silla Ciudadana”, “Enchúlame la Colonia” y otras, “mediante los cuales después de atender (haber escuchado) a la población” sobre la necesidad de servicios urbanos, servicios legales, seguridad, obras públicas, medio ambiente; etcétera, “se lleva a cabo una serie de tareas y trabajos en favor de la población conforme a sus solicitudes”.

En este apartado del Informe de la Alcaldía, “también se presenta la información respectó de las solicitudes de acceso a la información pública recibidas”, con los siguientes datos:

Solicitudes	Enero-marzo	Abril-junio	Julio-septiembre	Proyección diciembre
Registradas	801	765	784	3,370
Atendidas	801	765	700	3,656
En trámite	0	47	841	74

En cuanto a las solicitudes de derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales), se refiere que de enero a agosto de 2019, se registraron 39 solicitudes, 37 fueron atendidas y 2 se encontraban en trámite. Por lo que corresponde a recursos de revisión, se refiere que fueron recibidos un total de 51 en el período enero-septiembre de ese mismo año.

En este apartado también se informa sobre el número de solicitudes de servicios ingresadas al CESAC, señalando que del 1o. de octubre de 2018 al 30 de septiembre de 2019, ingresaron 65,892 solicitudes, de las cuales el 89.0% fueron atendidas y destaca que hasta ese corte de información, el 57.0% de las solicitudes fueron canalizadas a la Dirección Ejecutiva de Servicios Urbanos.

Con base en la información a la que se tuvo acceso para su revisión y análisis, se concluye que la Alcaldía Miguel Hidalgo, contó y operó los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas en los que se incluye la temática de atención ciudadana y prestación de servicios, a cargo del CESAC durante el ejercicio de 2019.

## **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 realizó el estudio general del Manual Administrativo de la Alcaldía Miguel Hidalgo y de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados

el 2 de julio de 2019 en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 125, así como el análisis de la información proporcionada, y como prueba de auditoría se revisaron las acciones realizadas por el CESAC.

El presente resultado se desarrolló con base en la información que el sujeto fiscalizado proporcionó con los oficios núms. AMH/DGA/954/2020 del 10 de julio de 2020 y AMH/DGA/1057/2020 del 5 de agosto de 2020, ambos firmados por el Director General de Administración en la Alcaldía Miguel Hidalgo, en respuesta a los oficios núms. DGAE-A/20/117 del 19 de junio de 2020 y DGAE-A/20/141 del 14 de julio de 2020, suscritos por el Director General de Auditoría Especializada “A”, de la ASCM, mediante los cuales requirió la información.

En el Manual Administrativo de la Alcaldía Miguel Hidalgo, se contemplan siete procedimientos, y se constató que el procedimiento denominado “Operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)”, fue el que reguló su actividad sustantiva, y su objetivo general es: “Gestionar los servicios públicos solicitados por la ciudadanía, a través de una atención presencial, telefónica y en medios digitales”, como se describe a continuación:

1. Se recibe o atiende a la persona solicitante, por cualquiera de sus modalidades (presencial, telefónica y en medios digitales), y se analiza que el servicio público por solicitar le corresponda a la Alcaldía.
2. Si la petición no es procedente, se le informa a la persona solicitante la razón y se le asiste para que acuda al área o dependencia competente.
3. Si la petición es procedente, se capturan los datos generales de la persona solicitante, así como la ubicación del servicio solicitado en el sistema de atención ciudadana.
4. Se recibe la documentación (evidencia del asunto por tratar), cuando el caso lo requiera, y se anexa a la “Orden de Servicio”.
5. Se imprime y entrega a la persona solicitante la “Orden de Servicio”, la cual contiene los siguientes datos: folio, origen, solicitante, folio SUAC (en el caso de que el servicio solicitado se encuentre en una vía primaria), turno SUAC, fecha de la demanda, hora, folio externo y nombre del operador; así como los datos del solicitante y la ubicación del problema (croquis, referencias y asunto).

6. Se informa a la persona solicitante el tiempo estimado en el que el área correspondiente atenderá el servicio público, lo cual dependerá de la carga de trabajo de las áreas operativas.
7. La información se ingresa a una base de datos en el sistema de atención ciudadana que debe ser revisada constantemente para verificar que la captura que hayan realizado los operadores de atención ciudadana sea correcta y que los folios ingresados estén canalizados al área correspondiente; de no ser así, modifica la ruta en el sistema de atención ciudadana.
8. Posteriormente, se genera reporte de un período seleccionado y se verifican los datos.
9. Si el registro presenta inconsistencias, se informa al área de captación correspondiente (CESAC, Plan Sexenal, unidades de atención ciudadana), y se procede a corregir.
10. Si la información ingresada es correcta, se validan las solicitudes ingresadas y se envían mediante oficio aquellas que son acompañadas por documentos, al área operativa correspondiente para su atención.
11. Se elabora un reporte de estadísticas de los servicios públicos solicitados durante el mes y se envía mediante correo electrónico a las áreas responsables de darles seguimiento y atención a los solicitantes.

El tiempo aproximado para la ejecución es de 15 días hábiles.

Con la finalidad de verificar si durante el ejercicio de 2019, el CESAC operó de acuerdo con el procedimiento enunciado en la realización de sus actividades, se revisó la información proporcionada por el sujeto fiscalizado y se constató que cuenta con un sistema en el que se activa una cuenta de acceso con una contraseña, la cual es solicitada por el responsable del área de atención ciudadana, y quien debe justificar su uso.

El sistema con el que opera el CESAC para sus registros y seguimiento de las solicitudes mantiene un vínculo con el SUAC, medio por el cual los ciudadanos pueden realizar solicitudes de servicios, quejas, denuncias, solicitudes de información, comentarios o sugerencias sobre algún asunto de su interés.

De acuerdo con la captura de pantalla del sistema, se identificó que tiene la pestaña de “Trámites o Servicios”, en donde se encuentran tres secciones principales que son Solicitudes, Procesos, y Consulta y Reportes, las cuales a su vez tienen opciones disponibles y habilitadas con base en el formato de solicitud de cuenta, para dar seguimiento a cada solicitud. Entre éstas aparece una pestaña con el aviso de “Importante”, en la cual se describe el detalle del área que lleva el registro y el mensaje que debe atender a la brevedad posible.

Se revisó una Orden de Servicio, con la cual fue posible verificar que los datos señalados en el procedimiento son efectivamente los que contiene este registro. Asimismo, en la información y documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado se tuvo acceso a las bases de datos con el detalle de las solicitudes de servicios recibidas en el CESAC, los reportes de las solicitudes captadas por los distintos medios al corte del ejercicio de 2019, en los que se indica su origen y el trato que recibieron; es decir, si fueron atendidas, canceladas o si quedaron pendientes.

En estos registros se verificó que el total de solicitudes de servicios recibidas fue de 66,181, de las cuales 59,675 fueron atendidas, 126 canceladas y 6,380 quedaron pendientes. Asimismo, se proporcionaron reportes con las solicitudes captadas vía medios digitales, especificando su origen (correo electrónico, Facebook, Locatel, Miércoles Contigo Digital, Periscope, SSAC, teléfono oficina, Twitter y WhatsApp), por mes y al cierre del ejercicio de 2019, que correspondieron a un total de 23,085 solicitudes; y las captadas vía documento, especificando de igual forma su origen (Miércoles Contigo Documento, Presencial-documento y Presencial Plan Sexenal vía documento), con un total de 2,726 solicitudes registradas. Con estos datos se pudo constatar que poco más de la tercera parte del total de solicitudes registradas se captó por medios digitales, lo que agiliza el servicio y el control de las solicitudes, aunque el 9.8% del total quedaron pendientes o se cancelaron.

El CESAC, contó con un procedimiento para la operación de sus actividades sustantivas, sin embargo, no se contó con evidencia documental suficiente para constatar que el procedimiento en análisis se desarrolló como establece el manual debido a que no se proporcionaron informes, oficios de entrega o acuses de recibo.

Derivado de lo anterior, se constató que durante 2019 el CESAC contó con procedimientos y herramientas informáticas que de manera general le permitieron registrar y administrar sus

operaciones en cumplimiento de sus objetivos; sin embargo, no proporcionó evidencia documental que permitiera confirmar los procesos en los tramos de control.

En la confronta realizada por escrito con fecha 23 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó información adicional respecto del presente resultado, mediante el oficio núm. AMH/DGA/1268/2020, de la misma fecha, al que anexó el oficio núm. AMH/JOA/SCESAC/308/2020 de fecha 17 de septiembre de 2020, con el cual la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana menciona que, “derivado de que se trabaja con una plataforma, la información es sistematizada, y en contribución con las medias de austeridad, no se imprimen ni se generan oficios para enviar cada solicitud de servicio, ya que el sistema en automático remite la información al área correspondiente”; además, se anexaron diversos oficios mediante los cuales se requirió una gestión ante otras dependencias para la atención de solicitudes de servicios, en el ejercicio de 2019.

Derivado del análisis de la información presentada, se determinó que la documentación proporcionada mediante el oficio núm. AMH/JOA/SCESAC/308/2020 corresponde a una parte de los procesos que se realizan, por lo que el resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-160-19-6-MH

Es conveniente que la Alcaldía Miguel Hidalgo, por medio del Centro de Servicios y Atención Ciudadana establezca mecanismos de control que le permitan recabar evidencia documental, de los tramos de control en el proceso de sus operaciones.

## 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, observación y análisis del Manual Administrativo de la Alcaldía Miguel Hidalgo, la estructura orgánica, y los listados de los bienes muebles y del personal, correspondientes al CESAC; y como prueba de auditoría se revisó la evidencia documental relativa a los recursos utilizados en 2019.

El presente resultado se desarrolló basado en la información que el sujeto fiscalizado proporcionó con los oficios núms. AMH/DGA/954/2020 del 10 de julio de 2020 y AMH/DGA/1057/2020 del 5 de agosto de 2020, ambos firmados por el Director General de Administración en la Alcaldía Miguel Hidalgo, en respuesta a los oficios núms. DGAE-A/20/117 del 19 de junio de 2020 y DGAE-A/20/141 del 14 de julio de 2020, suscritos por el Director General de Auditoría Especializada “A”, de la ASCM.

Con la finalidad de conocer la administración de los recursos humanos, materiales y financieros utilizados en 2019, en la operación del CESAC, se solicitó al sujeto fiscalizado proporcionar el dictamen de su estructura orgánica, el Manual Administrativo vigente durante el período que se analiza, y las relaciones de los recursos materiales utilizados, así como del personal adscrito al CESAC durante el período en revisión.

El sujeto fiscalizado contó con dos manuales administrativos aplicables para este período, con número de registro MA-1/110918-OPA-MIH-1/010118 y MA-36/271119-OPA-MIH-1/010119, de los cuales se publicaron en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núms. 411 del 18 de septiembre de 2018 y 238 del 10 de diciembre de 2019, respectivamente, los avisos por los que se dio a conocer la dirección electrónica donde pueden ser consultados.

La Alcaldía contó con una estructura orgánica registrada con el núm. OPA-MIH-1/010119, vigente a partir del 1o de enero de 2019, en la que se identificó que durante este ejercicio el CESAC estuvo integrado por un total de 30 servidores públicos, como se observa a continuación:

Categoría	Número de personas	Porcentaje (%)
Estructura	6	20.0
Subdirección del Centro de Servicios de Atención Ciudadana		
Líder Coordinador de Proyectos de Verificación de Datos		
Líder Coordinador de Proyectos de Áreas de Atención Ciudadana en Deportivos		
Líder Coordinador de Proyectos de Atención Ciudadana en Medios Digitales		
Líder Coordinador de Proyectos de Indicadores de Gestión		
Enlace de Capacitación		
Base	9	30.0
Nómina 8	15	50.0
Total	<u>30</u>	<u>100.0</u>

Cabe señalar que, en el caso del personal de estructura, el número de plazas asignadas (seis), coincide con lo establecido en la estructura orgánica autorizada.

El sujeto fiscalizado proporcionó un reporte fotográfico del personal que labora en el CESAC, en las que se aprecia que se encuentra debidamente identificado mediante el gafete respectivo que contiene la fotografía, el nombre y firma del servidor público con los logos de la Ciudad de México; además de portar el uniforme que consiste en pantalón negro, playera o camisa de color blanco y chaleco azul con los logos del Gobierno de la Ciudad de México, de la Alcaldía Miguel Hidalgo y del CESAC.

Se identificó que la Subdirección del Centro de Servicios de Atención Ciudadana contó con funciones y atribuciones específicas contenidas en el Manual Administrativo de la Alcaldía Miguel Hidalgo vigente en 2019 en cuanto a coordinar las acciones para orientar, informar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos relacionados con las solicitudes de servicios públicos prestados por la Alcaldía y captadas por el CESAC, el CAT y medios digitales para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes de la Alcaldía.

Los Líderes Coordinadores de Proyectos tienen entre sus funciones, verificar y ejecutar las acciones señaladas previamente para el registro, canalización, seguimiento y respuesta de los servicios públicos que alimentan la base de datos generada por las AAC adscritas a la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y por las áreas responsables de su atención, para corregir inconsistencias en los historiales de servicios brindados y ofrecer atención a las personas solicitantes; además de implementar los indicadores para medir la efectividad de las áreas que dan atención a la ciudadanía.

Por lo expuesto, se concluye que el CESAC de la Alcaldía Miguel Hidalgo, contó con personal específico para realizar acciones que contribuyeron al cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.

En cuanto a los recursos materiales, se solicitó a la Alcaldía Miguel Hidalgo, proporcionar el listado de los bienes inmuebles, así como de los equipos de cómputo, mobiliario, vehículos y demás recursos materiales utilizados en el desarrollo de las actividades correspondientes al CESAC, durante el ejercicio de 2019, de lo cual se desprende la siguiente información.



La Alcaldía cuenta con tres inmuebles, ubicados en distintos puntos de la demarcación, en los que se localiza el CESAC, los cuales cuentan con mobiliario y equipo para el desarrollo de sus actividades, como se muestra a continuación:

Inmueble	Dirección
Edificio de la Alcaldía	Av. Parque Lira núm. 94, colonia Observatorio
Deportivo "Plan Sexenal"	Calle Mar Mediterráneo, esquina con Ferrocarril de Cuernavaca
Polideportivo Pavón	Lago Wetter, Esquina Lago Trasimeno, colonia Reforma Pensil

El total de bienes materiales asignados a estas áreas fue de 74, de los cuales, 33 se ubican en el Edificio de la Alcaldía; 30 en el Deportivo "Plan Sexenal" y 11 en el Polideportivo "Pavón"; sin embargo, derivado de la situación por el SARS-CoV2 (COVID-19) que actualmente se encuentra presente a nivel nacional, no fue posible realizar las pueblas de cumplimiento en las instalaciones del CESAC.

Inmueble	Número de artículos
Edificio de la Alcaldía	33
Deportivo "Plan Sexenal"	30
Polideportivo "Pavón"	11
Total	<u>74</u>

De acuerdo con la información recibida, los artículos o bienes materiales con los que trabajó el CESAC corresponden básicamente a equipo de oficina, como se describe a continuación:

Descripción	Cantidad
Pantalla de led	1
Diadema telefonista	6
Perchero de metal	1
Scanner	2
Proyector múltiple	1
Perchero de madera	1
Aparato telefónico	1
Enfriador y calentador de agua para oficina	2
Mesa de trabajo	1

Continúa...

... Continuación

Descripción	Cantidad
Archivero de madera	2
Impresora láser	2
<i>No break</i>	19
Silla	14
Despachador de agua	1
Módulo desarmable	1
Silla de metal	2
Computadora de escritorio	17
Total	<u>74</u>

De acuerdo con los datos proporcionados, el costo de adquisición del total de estos bienes fue de 760.9 miles de pesos, y su estado físico actual es de utilidad, lo cual se pudo constatar mediante el reporte fotográfico presentado por el sujeto fiscalizado.

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

Respecto de los recursos tecnológicos, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara información relacionada con los sistemas informáticos empleados en la operación del CESAC, así como la evidencia documental correspondiente. Por lo cual, envió el Manual de Usuario para el registro y uso del sistema informático por medio del cual en la Alcaldía se registra y da seguimiento a los trámites o solicitudes de servicios que realiza la ciudadanía en el CESAC, que, a su vez, está vinculado al SUAC.

Por lo expuesto, se constató que el CESAC de la Alcaldía Miguel Hidalgo contó con los recursos tecnológicos y de comunicaciones que le permitieron realizar sus actividades sustantivas.

En cuanto a los recursos financieros, se revisaron los registros auxiliares proporcionados por la Alcaldía, así como el Programa Operativo Anual 2019, el cual se señala en el apartado 5.1.2 “Mejorar y mantener actualizados los canales de difusión de los trámites y servicios que brindan los distintos órganos que integran la Administración Pública de la Ciudad de México, para dar certeza jurídica a la ciudadanía y garantizar la transparencia y la homogeneidad en la prestación de los mismos”; en su área funcional 1.8.5.209 “Sistema de orientación y quejas”, se contó con una meta financiera de 27,162.8 miles de pesos.

Cabe señalar que el dato corresponde al presupuesto aprobado registrado en el Informe de Cuenta Pública de 2019; en tanto que, al concluir el ejercicio el presupuesto ejercido fue de 26,132.3 miles de pesos, que corresponden al 96.2% del presupuesto aprobado.

Adicionalmente, se identificó que el recurso destinado al pago de sueldos y salarios de los servidores públicos adscritos al CESAC durante el ejercicio de 2019 fue por la cantidad de 5,098.7 miles de pesos; y, de acuerdo con el tipo de contratación, su distribución fue la siguiente:

(Miles de pesos)

Tipo de contratación	Número de servidores	Percepción bruta anual
Estructura	6	2,892.2
Base	9	945.7
Nómina 8	15	1,260.8
Total	<u>30</u>	<u>5,098.7</u>

Con la información analizada, se constató que, durante el ejercicio de 2019 el CESAC de la Alcaldía Miguel Hidalgo, contó con recursos financieros para el desarrollo de sus funciones.

Derivado de lo anterior, se concluye que durante 2019, el sujeto fiscalizado contó con recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros, que le permitieron realizar sus actividades en cumplimiento de su objetivo.

## **Economía**

### 12. Resultado

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

Con el propósito de comprobar la aplicación de medidas de racionalidad y austeridad por parte de la Alcaldía Miguel Hidalgo, de manera específica en el CESAC y conocer si contribuyeron al logro de sus acciones, se aplicaron los procedimientos de estudio general, análisis y verificación de la información proporcionada.

Al respecto se solicitó a la Alcaldía, proporcionara las políticas, Lineamientos o documentos con los que la Alcaldía Miguel Hidalgo promovió la racionalidad y austeridad en el uso de servicios y consumo de bienes en el área del CESAC durante el año 2019.

A este respecto, mediante oficio AMH/DGA/954/2020 del 10 de julio de 2020, se remitió la Circular número AMH/DGA/023/2019 de fecha 8 de marzo de 2019, emitido por la Dirección General de Administración, mediante la cual señaló que se deberá ajustar “a lo estrictamente necesario para reducir el gasto en fotocopiado y consumo de papel, enlistando acciones obligatorias para todas las áreas de la Alcaldía para tal efecto”, como se enuncia a continuación:

1. Se prohíbe la reproducción en fotocopia de documentos que ya posean las áreas, para lo cual dichos documentos se deberán digitalizar, obtener y distribuir por medios electrónicos.
2. Distribuir en medios electrónicos las guías, manuales, Lineamientos, leyes y cualquier otro documento, cuya finalidad sea la consulta interna, capacitación y orientación, así como apoyo para el ejercicio de las atribuciones y funciones de las y los servidores públicos.
3. Remitir por medios electrónicos los informes que no estén referidos en un ordenamiento legal y que requieran las distintas áreas que integran la Alcaldía.
4. Cuando se emita un oficio, las copias para conocimiento se dirigirán a los servidores públicos de esta Alcaldía que requieran conocer el contenido del documento, éstas deberán ser remitidas vía correo electrónico, y obtendrán el acuse por los mismos medios, en su caso, se estará a lo indicado en el numeral 6 de la presente Circular, respecto del uso del correo electrónico institucional.
5. Cuando se emita una Nota Informativa, la copia para conocimiento que se dirija a los servidores públicos que requieran conocer el contenido del documento, será enviada por correo electrónico, debiendo obtener en su caso, el acuse de recibo por la misma vía.
6. A efectos de promover el uso del correo electrónico entre los servidores públicos y de dar a conocer la dirección electrónica de los mismos, en todo documento que signe el servidor público, además de referir su cargo, deberá incluir su correo electrónico institucional.
7. Cuando se emitan oficios, notas informativas, circulares, informes, o cualquier otro documento administrativo, cuya impresión o fotocopiado resulte indispensable, en la medida de lo posible, deberán utilizarse las dos caras del papel que se emplee.

8. Se prohíbe fotocopiar revistas, notas informativas, libros apuntes, mapas, documentos personales y currículas de las y los servidores públicos, de sus familiares y terceros.

La misma Circular refiere que: se hace del conocimiento que el servidor público facultado para autorizar solicitudes de impresión o de trabajos que implique una demasía en fotocopiado, reconocimiento de firma, reproducción de planos, liberación de NIP y/o solicitudes de tóner, es la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Generales; por lo que deberá dirigir el oficio de solicitud de estos servicios a dicha área, el cual deberá contener obligatoriamente la firma de Vo. Bo. del Jefe inmediato superior (ya sea Director(a) de Área, Director(a) Ejecutivo(a), Director(a) General, etc.) correspondiente al área que requiere los servicios citados.

No obstante lo anterior, no se emite reporte sobre los resultados obtenidos de la aplicación de esta única medida de racionalidad durante el ejercicio 2019 y si ésta acción ayudó al cumplimiento de los objetivos del área. La Alcaldía Miguel Hidalgo no presentó información respecto de otros rubros que deberían ser analizados tales como agua, luz, telefonía (fija y celular), internet, entre otras, las cuales pueden contribuir a que su uso sea más eficiente.

Para el caso específico del CESAC, se observa que debe ser adicional al concepto de fotocopiado, otros los servicios que deberán ser considerados, a fin de verificar que su utilización sea el más eficaz y eficiente posible.

Derivado de lo anterior, se concluye que de la información revisada respecto a las medidas de austeridad en el ejercicio 2019, se identificó que la Alcaldía Miguel Hidalgo y en específico el CESAC, promovió medidas de racionalidad; sin embargo, careció de un reporte o informe que dé cuenta de los resultados obtenidos de su aplicación.

En la confronta realizada por escrito el 23 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó información adicional respecto del presente resultado, con oficio núm. AMH/DGA/DF/1268/2020 del 23 de septiembre de 2020. De manera específica para este resultado se remitió el oficio núm. AMH/JOA/SCESAC/308/2020 del 17 de septiembre de 2020, mediante el cual la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana explica que el CESAC es un área que no generó copias internas. Del análisis a la explicación proporcionada no se encontraron elementos que desvirtuaran los hallazgos detectados, por lo que se determina que el presente resultado no se modifica.

Es necesario que la Alcaldía Miguel Hidalgo, por medio del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, elabore un reporte o informe en el cual se muestren los alcances y logros de las acciones que en materia de racionalidad se emprendan durante el ejercicio fiscal que corresponda.

## RESUMEN DE OBSERVACIONES Y ACCIONES

Se determinaron 12 resultados; de éstos, 7 resultados generaron 7 observaciones, las cuales corresponden a 7 recomendaciones.

La información contenida en el presente apartado refleja las acciones derivadas 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 a las señaladas, 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. AMH/DGA/1268/2020 del 23 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, los resultados núms. 1, 5, 6, 7, 8, 10 y 12 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 21 de octubre de 2020, una vez concluidos 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 Miguel Hidalgo, 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, y específicamente respecto de las muestras revisadas que se establecen 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. Juan de Dios Lázaro Rodríguez	Auditor Fiscalizador "D"
Lic. Irma Arias Chinas	Auditora Fiscalizadora "A"