



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

Ciudad de México, a 19 de abril de 2017
CG/DGCID/CI-AO/227/2017

Asunto: Informe de Resultados de Auditoría 03-J.

C. MARÍA ANTONIETA HIDALGO TORRES
JEFA DELEGACIONAL EN ALVARO OBREGÓN
PRESENTE

En cumplimiento al oficio con número CG/DGCID/CI-AO/013/2017 de fecha 09 de enero de 2017, mediante el cual se comunicó la práctica en los meses de enero a marzo de 2017, de la Auditoría número 03-J con clave 410 Otras Intervenciones "Ventanilla Única Delegacional", ejercicios 2016 y 2017 (enero a marzo); sobre el particular, adjunto le remito copia de los reportes que contienen las 03 observaciones detectadas, efectos y las recomendaciones que se consideran procedentes para su solución, los Informes de los resultados obtenidos, mismos que contienen el objetivo y alcance de la auditoría y limitantes para la ejecución de la misma, así como de las 02 deficiencias no sujetas a observación.

Lo anterior, se hace de su conocimiento con la finalidad de coadyuvar a mantener la transparencia, legalidad, eficacia, imparcialidad y eficiencia de su gestión, así como al adecuado control interno del servicio encomendado a las áreas a su digno cargo.

De los resultados obtenidos, se considera relevante señalar que se detectó:

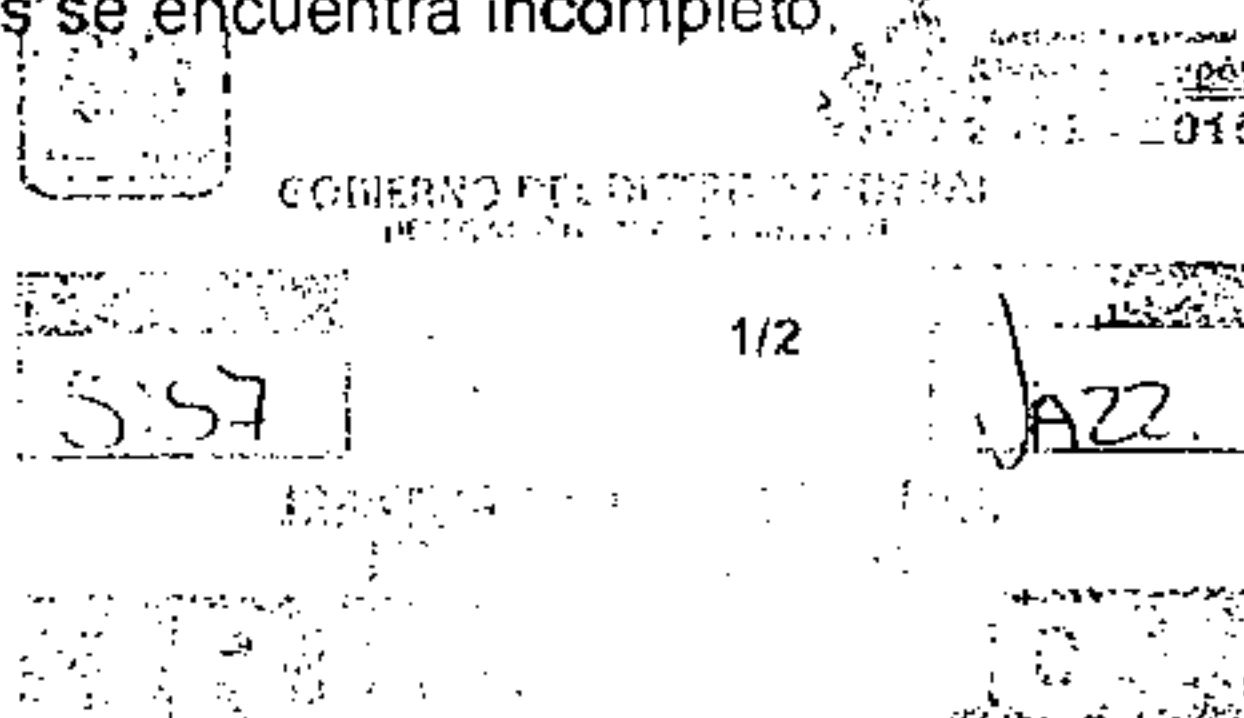
Observación 01: Inobservancia de la Normatividad estipulada en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, así como en el Manual Administrativo de la Delegación Álvaro Obregón, en lo referente a constatar que el personal de Atención Ciudadana adscrito a la Ventanilla Única Delegacional, haya cumplido en su totalidad con el perfil académico, evaluación y capacitación que se requiere para tal efecto.

Observación 02: Inobservancia de la Normatividad establecida en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, en lo referente a el personal que lleva a cabo funciones de Atención Ciudadana en los módulos de orientación e informes, así como en el módulo de entrega de trámites a los usuarios de la Ventanilla Única Delegacional, debido a que no cuentan con gafetes de identidad emitidos por la Dirección General de Administración de la Delegación Álvaro Obregón que sean válidos, ya que no fueron previamente acreditados y registrados en el Padrón del Personal de Atención Ciudadana de la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA), durante el ejercicio 2016, ni en el presente ejercicio.

Asimismo, se detectaron diferencias en los números de gafetes publicados en el Padrón de Personal de Atención Ciudadana de CGMA, con los que traen actualmente los servidores públicos.

Observación 03: Inobservancia de la Normatividad contenida en los Lineamientos, mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, en lo referente a la Imagen personal e institucional de los servidores públicos, debido a que no portan uniforme y hay uso de aparatos distractores (teléfonos móviles) durante la realización de sus funciones; las instalaciones que ocupa la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional no tienen accesibilidad Universal, ya que no se cuenta con material impreso en braille, ni guía táctil para débiles visuales; asimismo, hay falta de Carteles de "Derechos/Obligaciones", "Ventanilla Única Delegacional" y "Atención Prioritaria", así como de materiales establecidos en el Manual de Identificación Gráfica, Unidad de Atención Ciudadana, de igual forma el Directorio de servidores públicos se encuentra incompleto.

MAGH*ACSM*MVR*jcca



Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Delegaciones
Dirección de Contralorías Internas en Delegaciones "B"
Contraloría Interna en la Delegación Álvaro Obregón

Calle 10 y Av. Canales S/N
Col. Tlalmanolte, Del. Álvaro Obregón, C.D.F., 06150



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

Ciudad de México, a 19 de abril de 2017
CG/DGCID/CI-AO/227/2017

Deficiencia 01: Retraso en el envío de los Planes Anuales de Mejora a la Coordinación General de Modernización Administrativa, de aproximadamente 04 meses; asimismo, no incluyen los Formatos para Planes de Mejora a Corto y Mediano Plazo, los informes de avances y las imágenes que demuestren las mejoras realizadas, por lo cual, al no ser analizados, no se tiene la certeza de que estos hayan sido requisitados en forma, ni que se hayan llevado a cabo las mejoras programadas.

Deficiencia 02.- Se detectaron inconsistencias en las fechas de envío del Programa de Capacitación junto con el "Formato de Registro de Programas de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana", ya que se registra su envío el 29 de noviembre de 2016 y el periodo que se registra para la impartición del curso fue del 01 al 12 de agosto de 2016; incumpliendo con el numeral 24.7.2 de los "Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal" así como del "Formato de Informe de Resultados de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana" el requisitado del formato se realizó parcialmente; incumpliendo con el numeral 24.7.3 de los "Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal".

Las observaciones y deficiencias señaladas fueron comentadas en su oportunidad con los servidores públicos responsables de su solventación, mismos que signaron los reportes que se remiten, señalándose como fecha compromiso para su atención el día 14 de junio de 2017, tal y como quedó asentado en los reportes de referencia.

Asimismo, le agradezco las facilidades otorgadas y la colaboración brindada al grupo de auditores designado para llevar a cabo las auditorías aludidas por parte de los servidores públicos que los atendieron, esperando que los resultados y recomendaciones de las auditorías coadyuven al mejor desempeño de su gestión.

Sin otro particular por el momento, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE
EL CONTRALOR INTERNO

L.C. MIGUEL ÁNGEL GUTIÉRREZ HERRERA

C.c.c.p. a Lic. Gustavo Ernesto Figueroa Cuevas, Jefe de la Oficina del Jefe Delegacional (copia de informe).
Anexo al presente, copia del Informe de Auditoría, Reportes de las Observaciones y el Informe de las Deficiencias descritas, en sobre cerrado.

MAGH*ACSM*MVR*jcca

2/2



Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Delegaciones
Dirección de Contralorías Internas en Delegaciones "B"
Contraloría Interna en la Delegación Álvaro Obregón

Calle 18 y Av. Canales 691
Col. Tlalca, Del. Álvaro Obregón C.P. 06150