



CDMX

CIUDAD DE MÉXICO

Acuse

Ciudad de México, a 19 de julio de 2017
CG/DGCID/CI-AO/426/2017

Asunto: Informe de Resultados de la Auditoría 05-J.

2017 JUL 19 PM 6:13

**C. MARÍA ANTONIETA HIDALGO TORRES
JEFA DELEGACIONAL EN ÁLVARO OBREGÓN
PRESENTE**

RECIBIDO

En cumplimiento al oficio con número CG/DGCID/CI-AO/212/2017 de fecha 11 de abril de 2017, mediante el cual se comunicó la práctica en los meses de abril a junio de 2017, de la Auditoría número 05-J con clave 410 Otras Intervenciones "Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)", 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, el Informe de los resultados obtenidos, mismo que contiene el objetivo y alcance de la auditoría y limitantes para la ejecución de la misma, así como de las 03 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: La Delegación Álvaro Obregón, tiene registradas 8 Unidades de Atención Ciudadana con la figura de Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC); 1 en la Sede Delegacional y 1 en cada una de las 7 Direcciones Territoriales; sin embargo, solamente 1 se encuentra en operación.

Asimismo, la Dirección de Atención Ciudadana, no cuenta con la respuesta de la gestión de dicho registro del CESAC, ante la Coordinación General de Modernización Administrativa.

Observación 02: Desactualización de las funciones contenidas en el Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Álvaro Obregón, para los servidores públicos titulares de la Jefatura de la Oficina del Jefe Delegacional, la Dirección de Atención Ciudadana y de la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), debido a que no integran acciones relacionadas para dar cumplimiento a los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.

Asimismo, el CESAC no cuenta con un procedimiento formalizado, en que se describan las actividades de captación, atención y seguimiento de las solicitudes de servicio.

Observación 03: Las instalaciones que ocupa la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) del Órgano Político-Administrativo en Álvaro Obregón, así como la imagen personal e institucional de los servidores públicos adscritos a la misma, no se han actualizado, tal y como lo establecen la normatividad contenida en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, debido a que las instalaciones no tienen accesibilidad Universal, toda vez que no se cuenta con material impreso en braille, ni gula táctil para débiles visuales; asimismo, no ha existido total apego al Manual de Identificación Gráfica de la Unidad de Atención Ciudadana y finalmente se observó que los servidores públicos no portan uniforme.

1/2

Vta.

MAGH*ACSM*MVR*lf

[Handwritten signature]

*Recab
20-07-17
1044*



I
1.11
2/19
2017



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

Ciudad de México, a 19 de julio de 2017.
CG/DGCID/CI-AO/426/2017

2/2

Deficiencia 01.- Deficiencias en los Sistemas de Control, Operación e Información, en lo referente al seguimiento de las solicitudes de servicios que demanda la ciudadanía, debido a que hay registros de solicitudes del ejercicio 2016, que al 24 de abril de 2017 se tienen como pendientes de atención en estatus de O-OT (turnadas a las áreas correspondientes para atender el servicio) y O-CA (asignadas a cuadrilla para dar el servicio)

Asimismo, se detectaron registros repetidos de una misma solicitud, que van desde 2 hasta 83 números de folio.

Deficiencia 02.- Deficiencias en los Sistemas de Control, Operación e Información, en lo referente a la elaboración de reportes y/o informes de las actividades que llevó a cabo la Coordinación de Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) correspondientes al ejercicio 2016, que provocaron retraso en su envío a la CGMA.

Asimismo, no se proporcionó evidencia documental de la elaboración del "Formato de Registro de Programas de Capacitación del personal de Atención Ciudadana", del ejercicio 2016.

Deficiencia 03.- 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 en lo referente a constatar que los expedientes del personal de Atención Ciudadana adscritos al CESAC, se encuentren completos.

De lo anterior, le informo que se estableció como fecha compromiso de atención, el próximo día 11 de septiembre de 2017.

Sin otro particular por el momento, le envío un cordial saludo.

ATENTAMENTE
EL CONTRALOR INTERNO

L.C. MIGUEL ÁNGEL GUTIÉRREZ HERRERA.

C.c.c.p.e. Lic. Gustavo Ernesto Figueroa Cuevas, Jefe de la Oficina del Jefe Delegacional. gustavo.figueroa@aobregon.cdmx.gob.mx.
Anexo al presente, copia del Informe de Auditoría, Reportes de las Observaciones y el Informe de las Deficiencias descritas, en sobre cerrado.

MAGH*ACSM*MYR*Inf

