



Ciudad de México, a 30 de septiembre de 2022

## INFORME DE OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO

Número de Revisión:	Año/Trimestre:	2022/03	Ejercicio Revisado:	2021
Clave del Programa:	04			
Descripción:	"Servicios y/o trámites de atención al ciudadano prestados con deficiencia y falta de información" (CESAC)			
Unidad Administrativa:	Alcaldía Tlalpan			
Área Específica:	Dirección General de Administración Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana			
Observaciones Generadas	01	Monto Observado en Miles de Pesos	0	

### Introducción

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 16 párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 61, fracción III, de la Constitución Política de la Ciudad de México; 49 fracción X, de la Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México; 9, 13 fracción III, 29 y 30 de la Ley de Auditoría y Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México; 28 fracciones VI, VII, XV, XVI, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; 136 fracciones VII, XVII, XVIII, XXI, XXII del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; Decreto de Presupuesto de Egresos para la Ciudad de México para el ejercicio fiscal 2021, Lineamientos Tercero, Octavo numeral 3 de los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Mediante oficio SCG/OIC/TLA/1015/2021 se comunicó el inicio de la Revisión de Control Interno 03/2022 denominado "Servicios y/o trámites de atención al ciudadano prestados con deficiencia y falta de información" (CESAC).

### Objetivo

Verificar que la Alcaldía Tlalpan cuente con los controles internos y los implemente, para dar cumplimiento a los trámites, servicios y seguimientos de las solicitudes de atención ciudadana.

### Alcance

Se verificará que la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la Dirección General de Administración, cuenten con los Controles Internos que permitan el cumplimiento de la normatividad establecida en materia de:



- Perfiles y requisitos establecidos por la normatividad aplicable (académicos y profesionales).
- Plantillas del personal registrado, se encuentren debidamente validadas y actualizadas, indicando el personal que causó baja, de nuevo ingreso o re adscrito.
- Niveles de responsabilidad y las funciones del personal encargado de operar el CESAC estén acordes a los procedimientos que operen en el área.
- Correcto registro, canalización y respaldo de las solicitudes ingresadas; así como de la elaboración, emisión y aplicación de algún programa para dar respuesta en los tiempos establecidos a los usuarios.

## Resultados

Durante el ejercicio 2021 la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana atendió 65 temas correspondientes a 34,531 solicitudes de servicios como se aprecia a continuación:

Con s.	TEMAS	%
1	Servicios urbanos limpia	25.70%
2	Agua potable y servicios hidráulicos	21.79%
3	Construcciones y obras	8.89%
4	Quejas y demandas vecinales	8.21%
5	Otro	4.78%
6	Medio ambiente	3.94%
7	Quejas y denuncias	3.68%
8	Protección civil	3.10%
9	Seguridad pública y vialidad	2.99%
10	(en blanco)	2.86%
11	Tierra predios y uso de suelo	1.93%
12	Alumbrado	1.71%
13	Mercados públicos tianguis	1.63%
14	Poda retiro árbol	0.89%
15	Falta de agua	0.88%
16	Chatarrización	0.69%
17	Mantenimiento vía pública	0.53%
18	Información sobre trámites	0.52%
19	Fuga de agua	0.49%
20	Postes C5	0.40%
21	Verificaciones	0.36%
22	Retiro cascajo escombro azolve ramas	0.34%

Con s.	TEMAS	%
23	Vehículos automotores y taxis	0.34%
24	Información	0.33%
25	Bacheo	0.32%
26	Asistencia social	0.30%
27	Asesorías	0.26%
28	Reconstrucción	0.21%
29	Pavimentación	0.19%
30	Recolección basura	0.18%
31	Cultura y recreación	0.14%
32	Desazolve	0.12%
33	Mantenimiento de coladera alcantarilla	0.12%
34	Prueba barrio adentro	0.10%
35	Vehículo abandonado Chatarrización	0.10%
36	Solicitud de vigilancia	0.08%
37	Anuncios	0.07%
38	Deporte	0.07%
39	Servicios legales y notaras	0.07%
40	Registro público de la propiedad	0.06%
41	Fomento económico y empleo	0.06%
42	Espectáculos públicos	0.06%
43	Mantenimiento drenaje	0.06%
44	Mantenimiento parque área verde	0.05%

Con s.	TEMAS	%
45	Retiro ambulante	0.05%
46	Venta de alcohol droga	0.05%
47	Tramites info vehicular	0.05%
48	Registro civil	0.04%
49	Verificación administrativa	0.03%
50	Balizamiento	0.03%
51	Covid	0.02%
52	Falla de altavoz alerta sísmica	0.02%
53	Limpieza vía publica	0.01%
54	Uso de suelo	0.01%
55	Alerta sísmica	0.01%
56	Queja funcionario	0.01%
57	Solicitud estudio socioeconómico	0.01%
58	Industria	0.01%
59	Maltrato infantil	0.01%
60	Wifi gratis	0.01%
61	Asistencia veterinaria	0.00%
62	Aviso previo de manifestaciones	0.00%
63	Becas	0.00%
64	Mantenimiento semáforos	0.00%
65	Queja de transporte publico	0.00%
Total general		34531 100.00%

Se solicitaron al CESAC 215 expedientes seleccionados de un muestreo de 16 temas con mayor incidencia en solicitudes ciudadanas, que representan el 25% del padrón.

Cons.	TEMAS	%
1	Servicios urbanos limpia	25.70%
2	Agua potable y servicios hidráulicos	21.79%
3	Construcciones y obras	8.89%
4	Quejas y demandas vecinales	8.21%
5	Otro	4.78%
6	Medio ambiente	3.94%
7	Quejas y denuncias	3.68%
8	Protección civil	3.10%
9	Seguridad pública y vialidad	2.99%
10	(en blanco)	2.86%
11	Tierra predios y uso de suelo	1.93%
12	Alumbrado	1.71%
13	Mercados públicos tianguis	1.63%
14	Poda retiro árbol	0.89%
15	Falta de agua	0.88%
16	Chatarrización	0.69%



Observación No.	01	Monto Observado en Miles de Pesos	\$0
Criterio de Observación	01	Fecha de Incurriencia	

**OBSERVACIÓN 1:**

**INCONSISTENCIAS EN LA ATENCIÓN DE FOLIOS DE SOLICITUDES DE EN EL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA (CESAC):**

Mediante oficio SCG/OIC/TLA/1014/2022 de fecha 1 de julio de 2022, se solicitó a la Dirección General del Centro de Servicios y Atención Ciudadana los controles internos para la recepción, atención y cierre de las solicitudes de servicios en sus canales de captación física, virtual, electrónica, medios digitales y telefónica en el ejercicio 2021.

Derivado de lo anterior, mediante el oficio AT/DCESAC/303/2022 de fecha 07 de julio de 2022, el Subdirector de Ventanilla Única en ausencia del Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y Responsable de las Áreas de Atención Ciudadana (RAAC) en la Alcaldía Tlalpan remite un listado que contiene 34,531 folios ingresados durante el 2021, identificados por tema, fecha solicitud, fecha turnado, fecha aceptado, fecha cierre, fecha límite de atención y fecha probable de solución.

Con el propósito de comprobar que la atención de los servicios solicitados por la ciudadanía se efectuó de acuerdo con los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México y que se realizaron en los tiempos establecidos, se solicitaron a la Subdirección de Atención Ciudadana 215 expedientes correspondientes a los folios SUA ingresados durante el 2021 en los siguientes temas: 1. Servicios urbanos limpia (14), 2. Agua potable y servicios hidráulicos (14), 3. Construcciones y obras (14), 4. Quejas y demandas vecinales (14), 5. Otro (14), 6. Medio ambiente (14), 7. Quejas y denuncias (14), 8. Protección Civil (5), 9. Seguridad pública y vialidad (14), 10. Sin tema (14), 11. Tierra predios y uso de suelo (14), 12. Alumbrado (14), 13. Mercados públicos tianguis (14), 14. Poda retiro de árbol (14), 15. Falta de agua (14) y 16. Chatarrización (14), información proporcionada con el oficio AT/DCESAC/SUB-AC/011/2022 de fecha 01 de agosto de 2022.

Del análisis realizado a la información proporcionada, se encontraron las siguientes inconsistencias:

**a) FOLIOS RECHAZADOS EN LOS QUE NO SE INDICA EL MOTIVO O ESTE REBASA EL TIEMPO PREVISTO EN LOS LINEAMIENTOS**

Derivado de la revisión a los folios que no prosiguió su atención, se detectaron 10 folios en los que no se señalan los motivos de su rechazo o cancelación.

Cons.	INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR CESAC						SOLICITUDES RECHAZADAS O CANCELADAS	
	FOLIO	TEMA	Fecha Solicitud	Fecha turnado a la Alcaldía	Fecha aceptado por la Alcaldía	Descripción de la solicitud	Dirección General de:	Motivo de cancelación
1	SUAC-180121643594	Servicios urbanos limpia	18-01-21	19-01-21	19-01-21	Desazolve en domicilio del solicitante	Obras y Desarrollo Urbano	Se percatan que no se atendió en el 2021 y preguntan si requieren aún el servicio solicitado, de ser así, ingresar un nuevo folio
2	SUAC-120121636543	Servicios urbanos limpia	12-01-21	12-01-21	13-01-21	Reparación de pavimento por seguridad de la 3a edad y discapacitados	Obras y Desarrollo Urbano	
3	SUAC-210121648044	Agua potable y servicios hidráulicos	21-01-21	23-01-21	23-01-21	Fuga de agua potable	Obras y Desarrollo Urbano	
4	SUAC-130121638857	Agua potable y servicios hidráulicos	13-01-21	15-01-21	15-01-21	Fuga de agua potable	Obras y Desarrollo Urbano	
5	SUAC-260121654478	Quejas y demandas vecinales	26-01-21	26-01-21	26-01-21	Asfaltar hoyo que se reparo	Obras y Desarrollo Urbano	
6	SUAC-2111201177189	ALUMBRADO	20-11-21	21-11-21	21-11-21	Reparación de luminaria	Servicios Urbanos	
7	SUAC-2508211025057	Quejas y demandas vecinales	25-08-21	25-08-21	30-08-21	Reparación de jardinera	Servicios Urbanos	X
8	SUAC-2310211135334	Seguridad pública y vialidad	23-10-21	23-10-21	23-10-21	Baches	Obras y Desarrollo Urbano	X
9	SUAC-0811211158304	Seguridad pública y vialidad	08-11-21	09-11-21	09-11-21	Retiro de comercio ambulante	Asuntos Jurídicos y de Gobierno	X
10	SUAC-0710211109865		07-10-21	08-10-21	08-10-21	Derribo de árbol	Servicios Urbanos	X

Por lo que se incumple con los lineamientos 30.9, 30.19 y 30.20 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México que a la letra señala:

**30.9. Tras la recepción del folio canalizado, el Ente Público contará con un día hábil, a partir de la fecha de canalización para aceptarlo o rechazarlo mediante el SUAC. Si el folio asignado es de su competencia deberá aceptarlo, en caso**



contrario, deberá rechazarlo y reasignar el folio correspondiente a la autoridad competente o regresarlo al SUAC de la DGCC de la ADIP, para su revisión y asignación correspondiente.  
Cada cambio de estatus del folio será notificado al ciudadano mediante los canales correspondientes. En caso de no definir la situación del folio canalizado se dará por aceptado y correrán los tiempos definidos en el presente instrumento.

**30.19.** En caso de cancelación de la solicitud, se le notificará al solicitante a través de los canales correspondientes y asociados al SUAC, en el que se le informará el motivo que deriva la cancelación.

**30.20.** Para las solicitudes que no sean competencia del Ente Público, se tendrá un plazo de un día hábil a partir de la recepción del folio de demanda ciudadana para validar si es o no de su competencia, y de conformidad con establecido en los presentes Lineamientos:

- I. Remitir o reasignar mediante el SUAC la solicitud al Ente Público competente, siempre y cuando se tenga dicha certeza.
- II. En caso de recibir una solicitud que no sea de su competencia y no se tenga conocimiento a dónde canalizar, deberá remitir a través del SUAC a la DGCC, dentro del plazo de un día hábil, fundamentando las razones que imposibilitan su atención, a fin de que sea enviada a la autoridad competente, o su cancelación según corresponda.

Así mismo, no cumple con las funciones señaladas en el Manual Administrativo Alcaldía Tlalpan, registro MA-54/231219-OPA-TLP-11/010819, para la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana señaladas en la funciones principales:

**1.** Administrar la gestión de los trámites y servicios de atención ciudadana de la Alcaldía Tlalpan, para dar respuesta a la ciudadanía.

**Funciones básicas vinculadas a la función principal 1, punto 2:** Supervisar la recepción, registro y canalización en los sistemas de atención ciudadana de forma personal, telefónica, documental y medios electrónicos para tener un control y seguimiento de las solicitudes.

**2.** Dar seguimiento a las solicitudes para atender e informar el avance y atender los trámites y/o servicios ingresados.

**Funciones básicas vinculadas a la función principal 2, punto 2:** Supervisar la entrega de información, recepción, control, seguimiento los trámites y servicios de las áreas de atención ciudadana con la finalidad de concluir los procesos y atender a la ciudadanía.

**b) FOLIOS ATENDIDOS EN LOS QUE NO SE INDICA LA PROCEDENCIA/IMPROCEDENCIA DE LA SOLICITUD, NO PROPORCIONA INFORMACIÓN U ORIENTACIÓN.**

De la revisión a los 215 folios de solicitudes de servicio, se detectaron 8 folios en los que el área correspondiente los toma para su atención pero no informa al ciudadano a través del SUAC la acción realizada.

Cons.	FOLIO	TEMA	Fecha Solicitud	Origen	Descripción de la solicitud	Fecha turnado a la Alcaldía	Fecha aceptado por la Alcaldía	Dirección General de:	SOLICITUDES ATENDIDAS		
									Fecha	Tema	Acción realizada (Se informa procedencia o proporciona información)
1	SUAC-190621897458	Servicios urbanos limpia	19-06-21	Portal Ciudadano SUAC	Retiro de cascajo por reparación de banquetas	21-06-21	21-06-21	Servicios Urbanos	08-07-22	X	X
2	SUAC-080721941774	Servicios urbanos limpia	08-07-21	Portal Ciudadano SUAC	Poda de áreas verdes en la manzana 5 de fuentes Brotantes	08-07-21	12-07-21	Servicios Urbanos	12-07-21	X	X
3	SUAC-250221700196	Servicios urbanos limpia	25-02-21	Portal Ciudadano SUAC	Pintar franjas de paso peatonal como señalamientos y topes	X	X	Obras y Desarrollo Urbano	26-02-21	X	X
4	SUAC-0711211155886	Agua potable y servicios hidráulicos	07-11-21	Portal Ciudadano SUAC	Solicitud de ingreso al Programa para la obtención de pipa de agua	07-11-21	07-11-21	Obras y Desarrollo Urbano	07-11-21	X	X
5	SUAC-120321725015	Construcciones y obras	12-03-21	Portal Ciudadano SUAC	Colocación de 2 topes	14-03-21	14-03-21	Obras y Desarrollo Urbano	14-03-21	X	X
6	SUAC-2110211131734	Construcciones y obras	21-10-21	Portal Ciudadano SUAC - Audiencia Pública	El 20 de octubre solicita desazolve y cambio de rejillas de resumiendo	21-10-21	21-10-21	Obras y Desarrollo Urbano	21-10-21	X	X
7	SUAC-0411211153020	Construcciones y obras	04-11-21	Portal Ciudadano SUAC	Socavón en Hacienda de San Antonio Xala	05-11-21	05-11-21	Obras y Desarrollo Urbano	05-11-21	X	X
8	SUAC-0111211147395	Seguridad pública y vialidad	01-11-21	Portal Ciudadano SUAC	Colocación de nomenclaturas CAO TIEMPO NUEVO	01-11-21	03-11-21	Obras y Desarrollo Urbano	03-11-21	X	X

Por lo que se incumple con los lineamientos 30.13 y 30.15 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México que a la letra señala:

**30.13.** En aquellos casos en que el Ente Público carezca de las facultades, atribuciones o dependan de alguna otra instancia que le imposibilite emitir la respuesta al ciudadano, deberá fundar y motivar la imposibilidad material para la conclusión de la solicitud en el mismo plazo del párrafo anterior.



- 30.15. Se considera que la solicitud presentada por el ciudadano a través del SUAC fue atendida cuando:**
- I. Se otorgue o informe al ciudadano, la procedencia o no de la solicitud, la forma y términos de su atención;*
  - II. Se proporcione la información u orientación solicitada en forma concreta y clara a través del SUAC; y*
  - III. Se brinde la información necesaria para acudir a realizar algún trámite o solicitud.*

Así mismo, no cumple con las funciones señaladas en el Manual Administrativo Alcaldía Tlalpan, registro MA-54/231219-OPA-TLP-11/010819, para la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana señaladas en la funciones principales:

- 1. Administrar la gestión de los trámites y servicios de atención ciudadana de la Alcaldía Tlalpan, para dar respuesta a la ciudadanía.**

**Funciones básicas vinculadas a la función principal 1, punto 2:** Supervisar la recepción, registro y canalización en los sistemas de atención ciudadana de forma personal, telefónica, documental y medios electrónicos para tener un control y seguimiento de las solicitudes.

- 2. Dar seguimiento a las solicitudes para atender e informar el avance y atender los trámites y/o servicios ingresados.**

**Funciones básicas vinculadas a la función principal 2, punto 2:** Supervisar la entrega de información, recepción, control, seguimiento los trámites y servicios de las áreas de atención ciudadana con la finalidad de concluir los procesos y atender a la ciudadanía.

#### **c) FOLIOS ATENDIDOS EN LOS QUE SE REBASAN LOS CINCO DÍAS PARA EMITIR UNA RESPUESTA**

De la revisión a los 215 folios de solicitudes de servicio, se detectaron 72 folios que fueron atendidos con desfase de 1 a 252 días posteriores a los 5 días hábiles de la fecha límite de atención. **Anexo 1.**

Por lo que no se da cumplimiento a lo señalado en el lineamiento 30.10 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México que a la letra señala:

**30.10. El Ente Público que reciba un folio con base en sus funciones y atribuciones, deberá emitir al ciudadano solicitante una respuesta respecto a su solicitud mediante el SUAC. Dicha respuesta deberá ser brindada en un plazo no mayor a cinco días hábiles a partir de la recepción del folio mediante el sistema.**

Así mismo, no cumple con las funciones señaladas en el Manual Administrativo Alcaldía Tlalpan, registro MA-54/231219-OPA-TLP-11/010819, para la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana señaladas en la funciones principales:

- 1. Administrar la gestión de los trámites y servicios de atención ciudadana de la Alcaldía Tlalpan, para dar respuesta a la ciudadanía.**

**Funciones básicas vinculadas a la función principal 1, punto 1:** Administrar las solicitudes de los trámites y servicios ingresados por los ciudadanos para canalizar y dar seguimiento con las Unidades Administrativas.

- 2. Dar seguimiento a las solicitudes para atender e informar el avance y atender los trámites y/o servicios ingresados.**

**Funciones básicas vinculadas a la función principal 2, punto 3:** Establecer comunicación con las Unidades Administrativas, a fin de obtener información sobre el estado que guardan los trámites y servicios en la Alcaldía.

#### **d) FOLIOS ATENDIDOS EN LOS QUE NO SE PRESENTAN EVIDENCIAS DE SU RESOLUCIÓN**

De la revisión a los 215 folios de solicitudes de servicio, se detectaron 7 folios en los que el área correspondiente los toma para su atención pero no informa al ciudadano a través del SUAC la resolución de su solicitud.



Cons.	FOLIO	TEMA	Fecha Solicitud	Descripción de la solicitud	Fecha turnado a la Alcaldía	Fecha aceptado por la Alcaldía	Dirección General de:	SOLICITUDES ATENDIDAS			SOLICITUDES RESUELTAS / FINALIZADAS			
								Fecha	Tema	Acción realizada (Se informa procedencia o proporciona información)	Fecha	Concluido	Evidencias presentadas (fecha de atención o soporte fotográfico)	De requerir un plazo mayor a los 40 días (Notifica al Ciudadano el tiempo estimado de respuesta, nombre y cargo del responsable)
1	SUAC-0310211102920	Quejas y demandas vecinales	03-10-21	Remover piedras grandes en una cerrada	04-10-21	04-10-21	Asuntos Jurídicos y de Gobierno	11-10-21	Recuperación de la Vía Pública	Se dará atención al turno correspondiente	X	X	X	X
2	SUAC-3110211146599	Quejas y demandas vecinales	31-10-21	Descospe de árbol y poda	01-11-21	01-11-21	Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Fomento Económico	03-11-21	Autorización de poda, derribo y/o trasplante de arbolado al interior de predio	Se dará atención al turno correspondiente	X	X	X	X
3	SUAC-2111301159764	OTRO	30-11-21	Obstaculización y ruido en vía pública en Col. Fuentes Brotantes	30-11-21	30-11-21	Jurídica y de Gobierno	08-12-21	Recuperación de la Vía Pública	Se dará atención al turno correspondiente	X	X	X	X
4	SUAC-0911211159159	OTRO	09-11-21	Reparación de 3 luminarias	09-11-21	09-11-21	Servicios Urbanos	09-11-21	Reparación o transformación de alumbrado público	Canalizada a la UD de Instalación y Mantenimiento de Luminarias	X	X	X	X
5	SUAC-010121625228	Quejas y denuncias	01-01-21	Retiro de escombros	05-01-21	05-01-21	Obras y Desarrollo Urbano	11-01-21	Bacheo de carpeta asfáltica	Se dará atención al turno correspondiente	X	X	X	X
6	SUAC-2112181210893	PODA RETIRO ARBOL	18-12-21	Retiro de árbol seco	20-12-21	23-12-21	Servicios Urbanos	03-01-22	Solicitud para autorización de derribo de árbol y/o trasplante de árbol en suelo urbano	Se dará atención al turno correspondiente	X	X	X	X
7	SUAC-2111151168632	FALTA DE AGUA	15-11-21	Apoyo o revisión red de agua	15-11-21	16-11-21	Obras y Desarrollo Urbano	02-12-21	Atención a demandas por falta de agua	Se dará atención al turno correspondiente	X	X	X	X

Por lo que no se da cumplimiento a lo señalado en el lineamiento 30.14 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México que a la letra señala:

**30.14.** Para las solicitudes no resueltas en el plazo establecido, como se señala en el punto 30.12, se deberá seguir el procedimiento siguiente:

- Informar al ciudadano, a través del SUAC, la Unidad Administrativa a la que fue turnada su solicitud;
- Proporcionará el nombre y cargo del responsable;
- Indicará el tiempo estimado de respuesta.

Así mismo, no cumple con las funciones señaladas en el Manual Administrativo Alcaldía Tlalpan, registro MA-54/231219-OPA-TLP-11/010819, para la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana señaladas en la funciones principales:

1. Administrar la gestión de los trámites y servicios de atención ciudadana de la Alcaldía Tlalpan, para dar respuesta a la ciudadanía.

**Funciones básicas vinculadas a la función principal 1, punto 1:** Administrar las solicitudes de los trámites y servicios ingresados por los ciudadanos para canalizar y dar seguimiento con las Unidades Administrativas.

2. Dar seguimiento a las solicitudes para atender e informar el avance y atender los trámites y/o servicios ingresados.

**Funciones básicas vinculadas a la función principal 2, punto 3:** Establecer comunicación con las Unidades Administrativas, a fin de obtener información sobre el estado que guardan los trámites y servicios en la Alcaldía.

#### e) FOLIOS EN LOS QUE SE REBASAN LOS CUARENTA DÍAS COMO PLAZO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN.

De la revisión a los 215 folios de solicitudes de servicio, se detectaron 76 folios que fueron atendidos con desfase de 1 a 329 días posteriores a los 40 días hábiles de la fecha límite de atención. **Anexo 2.**

Por lo que no se da cumplimiento a lo señalado en los lineamientos 26 y 30.11 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México que a la letra señala:

**26.- El RAAC tiene las funciones siguientes:**



II. Supervisar la entrega de información, recepción, control, seguimiento y conclusión de trámites y servicios en las distintas AAC del Ente Público al que esté adscrito;

III. 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;

IV. Establecer mecanismos de evaluación tales como: registros, reuniones periódicas, entrevistas personales o telefónicas, cuestionarios, encuestas, análisis estadístico, que contemplen aspectos de satisfacción ciudadana, desempeño del personal, clima organizacional, entre otras, a fin de conocer el grado de cumplimiento de los objetivos proyectados;

V. Propiciar el acercamiento con los titulares de las Subsecretarías, Subprocuradurías, Tesorerías, Sub Tesorerías, Directores Generales, Directores Ejecutivos y Directores de Área del Ente Público o cualquier otra Unidad Administrativa o de Apoyo Técnico Operativo, con la finalidad de brindar continuamente un servicio eficiente en las AAC y asegurar que las mismas cumplan con los requisitos mínimos de operación y funcionalidad;

**30.11. ...**

Se establece como plazo máximo de resolución deseable para los casos de demanda ciudadana que requieran de recursos humanos, materiales y técnicos, así como la planeación y programación de acciones específicas, un plazo no mayor a 40 días hábiles contados a partir de la recepción de cada folio a través del SUAC.'

Así mismo, no cumple con las funciones señaladas en el Manual Administrativo Alcaldía Tlalpan, registro MA-54/231219-OPA-TLP-11/010819, para la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana señaladas en la funciones principales:

1. Administrar la gestión de los trámites y servicios de atención ciudadana de la Alcaldía Tlalpan, para dar respuesta a la ciudadanía.

**Funciones básicas vinculadas a la función principal 1, punto 1:** Administrar las solicitudes de los trámites y servicios ingresados por los ciudadanos para canalizar y dar seguimiento con las Unidades Administrativas.

2. Dar seguimiento a las solicitudes para atender e informar el avance y atender los trámites y/o servicios ingresados.

**Funciones básicas vinculadas a la función principal 2, punto 3:** Establecer comunicación con las Unidades Administrativas, a fin de obtener información sobre el estado que guardan los trámites y servicios en la Alcaldía.

**Fundamento Legal:**

**Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México**

26.- El RAAC tiene las funciones siguientes:

II. Supervisar la entrega de información, recepción, control, seguimiento y conclusión de trámites y servicios en las distintas AAC del Ente Público al que esté adscrito;

III. 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;

IV. Establecer mecanismos de evaluación tales como: registros, reuniones periódicas, entrevistas personales o telefónicas, cuestionarios, encuestas, análisis estadístico, que contemplen aspectos de satisfacción ciudadana, desempeño del personal, clima organizacional, entre otras, a fin de conocer el grado de cumplimiento de los objetivos proyectados;

V. Propiciar el acercamiento con los titulares de las Subsecretarías, Subprocuradurías, Tesorerías, Sub Tesorerías, Directores Generales, Directores Ejecutivos y Directores de Área del Ente Público o cualquier otra Unidad Administrativa o de Apoyo Técnico Operativo, con la finalidad de brindar continuamente un servicio eficiente en las AAC y asegurar que las mismas cumplan con los requisitos mínimos de operación y funcionalidad;

30.9. Tras la recepción del folio canalizado, el Ente Público contará con un día hábil, a partir de la fecha de canalización para aceptarlo o rechazarlo mediante el SUAC. Si el folio asignado es de su competencia deberá aceptarlo, en caso contrario, deberá rechazarlo y reasignar el folio correspondiente a la autoridad competente o regresarlo al SUAC de la DGCC de la ADIP, para su revisión y asignación correspondiente.

Cada cambio de estatus del folio será notificado al ciudadano mediante los canales correspondientes. En caso de no definir la situación del folio canalizado se dará por aceptado y correrán los tiempos definidos en el presente instrumento.

30.10. El Ente Público que reciba un folio con base en sus funciones y atribuciones, deberá emitir al ciudadano solicitante una respuesta respecto a su solicitud mediante el SUAC. Dicha respuesta deberá ser brindada en un plazo no mayor a cinco días hábiles a partir de la recepción del folio mediante el sistema.

**30.11. ...**

Se establece como plazo máximo de resolución deseable para los casos de demanda ciudadana que requieran de recursos humanos, materiales y técnicos, así como la planeación y programación de acciones específicas, un plazo no mayor a 40 días hábiles contados a partir de la recepción de cada folio a través del SUAC.

30.13. En aquellos casos en que el Ente Público carezca de las facultades, atribuciones o dependan de alguna otra instancia que le imposibilite emitir la respuesta al ciudadano, deberá fundar y motivar la imposibilidad material para la conclusión de la solicitud en el mismo plazo del párrafo anterior.

30.14. Para las solicitudes no resueltas en el plazo establecido, como se señala en el punto 30.12, se deberá seguir el procedimiento siguiente:



- I. Informar al ciudadano, a través del SUAC, la Unidad Administrativa a la que fue turnada su solicitud;
- II. Proporcionará el nombre y cargo del responsable;
- III. Indicará el tiempo estimado de respuesta.

**30.15.** Se considera que la solicitud presentada por el ciudadano a través del SUAC fue atendida cuando:

- I. Se otorgue o informe al ciudadano, la procedencia o no de la solicitud, la forma y términos de su atención;
- II. Se proporcione la información u orientación solicitada en forma concreta y clara a través del SUAC; y
- III. Se brinde la información necesaria para acudir a realizar algún trámite o solicitud.

**30.19.** En caso de cancelación de la solicitud, se le notificará al solicitante a través de los canales correspondientes y asociados al SUAC, en el que se le informará el motivo que deriva la cancelación.

**30.20.** Para las solicitudes que no sean competencia del Ente Público, se tendrá un plazo de un día hábil a partir de la recepción del folio de demanda ciudadana para validar si es o no de su competencia, y de conformidad con establecido en los presentes Lineamientos:

- I. Remitir o reasignar mediante el SUAC la solicitud al Ente Público competente, siempre y cuando se tenga dicha certeza.
- II. En caso de recibir una solicitud que no sea de su competencia y no se tenga conocimiento a dónde canalizar, deberá remitir a través del SUAC a la DGCC, dentro del plazo de un día hábil, fundamentando las razones que imposibilitan su atención, a fin de que sea enviada a la autoridad competente, o su cancelación según corresponda.

Manual Administrativo Alcaldía Tlalpan, registro MA-54/231219-OPA-TLP-11/010819, para la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana señaladas en la funciones principales:

1. Administrar la gestión de los trámites y servicios de atención ciudadana de la Alcaldía Tlalpan, para dar respuesta a la ciudadanía.

**Funciones básicas vinculadas a la función principal 1:**

**Punto 1:** Administrar las solicitudes de los trámites y servicios ingresados por los ciudadanos para canalizar y dar seguimiento con las Unidades Administrativas.

**Punto 2:** Supervisar la recepción, registro y canalización en los sistemas de atención ciudadana de forma personal, telefónica, documental y medios electrónicos para tener un control y seguimiento de las solicitudes.

2. Dar seguimiento a las solicitudes para atender e informar el avance y atender los trámites y/o servicios ingresados.

**Funciones básicas vinculadas a la función principal 2:**

**Punto 2:** Supervisar la entrega de información, recepción, control, seguimiento los trámites y servicios de las áreas de atención ciudadana con la finalidad de concluir los procesos y atender a la ciudadanía.

**Punto 3:** Establecer comunicación con las Unidades Administrativas, a fin de obtener información sobre el estado que guardan los trámites y servicios en la Alcaldía.

**Recomendación Correctiva:**

La Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, deberá de presentar un informe, donde explique claramente los motivos por lo que no se dio seguimiento a las solicitudes de servicios presentadas en la observación que nos ocupa, conforme lo establece los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México en sus lineamientos 30.9, 30.10, 30.11, 30.13, 30.15, 30.19 y 30.20. Así como en las funciones señaladas en el Manual Administrativo de la Alcaldía Tlalpan, con número de registro MA-54/231219-OPA-TLP-11/010819, en la parte correspondiente a la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana señaladas en la funciones principales 1 y 2.

**Recomendaciones Preventivas:**

Implementar un mecanismo de control y supervisión que permita dar un adecuado seguimiento de las solicitudes ingresadas, atendidas y pendientes de atención, para que estas se concluyan en tiempo y forma, de conformidad a los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, así como a los manuales de procedentes con los que se cuenta actualmente vigentes.



Observación No.	02	Monto Observado en Miles de Pesos	\$
Criterio de Observación	01	Fecha de Incurrencia	

#### OBSERVACIÓN 2:

Con el propósito de constatar que la accesibilidad e imagen institucional de Atención Ciudadana del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) esté acorde a la normatividad vigente, dispuesta en la Ley de Accesibilidad para la Ciudad de México, Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México y en el Manual de Identidad Gráfica de las AAC, se realizó visita física al Centro de Servicio y Atención Ciudadana de la Alcaldía de Tlalpan, el día 25 de agosto, de la que se generó Acta de Hechos y posteriormente cédulas de reportes fotográficos.

La ubicación física del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) está dentro de las instalaciones del parque Juana de Asbaje, al cual se puede acceder por 2 entradas la primera, que corresponde a la clave única de registro AAC-ATLAL-CESAC-03-10-14 se encuentran en Calle Moneda No. 1, Col. Tlalpan Centro, de la que se debe recorrer un sendero curvo en forma descendente y posteriormente bajar por unas escaleras, la segunda es por la calle Allende S/N, acceso más cercano y al mismo nivel de las instalaciones del CESAC, contigua a la entrada salida del estacionamiento para los automotores de la Alcaldía Tlalpan, advirtiendo las siguientes inconsistencias:

#### 1. INCUMPLIMIENTOS NORMATIVOS EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD PARA LOS CIUDADANOS QUE REALIZAN SOLICITUDES DE FORMA PRESENCIAL

En las 2 entradas al Parque Juana de Asbaje, no se observa la señalética para indicar que al interior se ubican las instalaciones del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), así como no disponen de la guía táctil para bastón de invidentes y débiles visuales, la rampa de acceso al inmueble que ocupa el CESAC no se encuentra señalizado, ni dispone de barandal, al no contar con baños para uso de los ciudadanos que solicitan los servicios, no tienen señalización en sistema braille en acceso a sanitarios.

**Anexo 1.** incumpliendo con lo dispuesto en el Artículo 12 de la Ley de Accesibilidad para la Ciudad de México, artículo 56, fracción III de la Ley Orgánica de Alcaldía de la Ciudad de México, lineamiento 3.1.16 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México y el Manual de Identidad Gráfica, Accesibilidad Universal y Espacios Físicos que a la letra señalan:

#### Ley de la Accesibilidad para la Ciudad de México

**Artículo 12.-** Todas las demarcaciones políticas de la Ciudad de México, las edificaciones públicas o privadas, principalmente aquellas abiertas al público, deberán contar con una ruta accesible para garantizar que las personas con discapacidad y las personas con movilidad limitada, puedan utilizar todos los servicios que se ofrecen, así como garantizar su desplazamiento y uso óptimo de los espacios, en el marco del diseño universal y la aplicación de los ajustes razonables necesarios, de manera progresiva, considerando también a aquellas personas que utilicen cualquier tipo de ayuda técnica.

#### Ley Orgánica de Alcaldía de la Ciudad de México

**Artículo 56.** Las atribuciones de las personas titulares de las alcaldías en materia de Derechos Humanos coordinadas con el Gobierno de la Ciudad de México u otras autoridades, son las siguientes

III. Adoptar medidas para la disponibilidad, accesibilidad, diseño universal, aceptabilidad, adaptabilidad y calidad de los bienes, servicios e infraestructura públicos necesarios para que las personas que habitan en la Ciudad puedan ejercer sus derechos y elevar los niveles de bienestar, mediante la distribución más justa del ingreso y la erradicación de la desigualdad.

#### Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México

**3.1.16. Accesibilidad Universal:** La condición que deben cumplir los entornos, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible contemplando lo siguiente:

I. Para garantizar la accesibilidad universal es necesario que las AAC cuenten al menos con las siguientes características relacionadas con discapacidad visual:

1. Señalización táctil: Implementar tableros de señalizaciones que cuenten con letras, números, y/o figuras en alto relieve y sistema braille; para el módulo de informes, sanitarios, elevadores, etc.

2. Diseñar una ruta táctil para señalar caminos determinados entre los espacios, desde el acceso hasta el primer punto de comunicación, así como con los módulos de información. Es recomendable que se señale el área de sala de espera y/o del módulo de atención prioritaria, así como del estacionamiento al acceso del AAC, en caso de ser aplicable.



3. Si el AAC no se encuentra en planta baja, el elevador deberá contar con un indicador sonoro y visual de parada y de información de número de nivel.

II. Personas con discapacidad motriz y con movilidad limitada (personas con niños menores de cinco años, adultos mayores y mujeres embarazadas). Las AAC de los Entes Públicos asegurarán las condiciones de movilidad para las personas con discapacidad motriz y movilidad limitada con base en estudios ergonómicos y medidas antropométricas para un diseño adecuado de los espacios y mobiliario, en cuanto a sus características y dimensiones, con base y en observancia al Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad del Espacio Público de la Ciudad de México 2016 o más actuales.

## Manual de Identidad Gráfica Área de Atención Ciudadana

### Espacios Físicos

#### Elementos mínimos obligatorios

14. Rampas para personas con discapacidad que permitan la entrada

15. Información impresa en sistema braille

16. Guía táctil para bastón de invidentes y débiles visuales

### Accesibilidad Universal

(...)

(...)

Estas normas son de observancia y cumplimiento para los servidores públicos con el propósito de garantizar la adecuación de los espacios físicos, en particular donde se ofrecen los servicios de atención ciudadana.

#### Rampas

(...)

Los edificios y espacios abiertos de uso público deberán contar con rampas para la comunicación entre los diferentes niveles de acceso al público y estar debidamente señalizados. Todos los edificios de uso público deberán proporcionar alternativas de comunicación vertical (elevadores y/o rampas a las personas con discapacidad.

Siempre que exista una diferencia de nivel entre la calle y la entrada principal, deberá existir una rampa debidamente señalizada.

## 2. INCUMPLIMIENTO EN LOS ELEMENTOS ESTABLECIDOS EN EL MANUAL DE IDENTIDAD GRÁFICA DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA Y EN LOS LINEAMIENTOS MEDIANTE LOS QUE SE ESTABLECE EL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

2.1 El Centro de Servicios y Atención Ciudadana no cuenta con un directorio a la vista de los ciudadanos, por lo que incumple con lo señalado en la secciones Rótulos y Espacios Físicos del Manual de Identidad Gráfica Área de Atención Ciudadana, que indican:

### Manual de Identidad Gráfica Área de Atención Ciudadana

#### Rótulos

##### Cartel Directorio

(...)

(...)

El directorio debe localizarse en la sala de espera de las Áreas de Atención Ciudadana o en su caso en el módulo de recepción, siempre en un lugar visible e iluminado

#### Espacios físicos

##### Elementos Mínimos Obligatorios

4. Directorio de servidores públicos

2.2 Si bien cuentan con el logotipo de área de atención ciudadana colocado en la parte superior de la puerta de acceso, y disponen de 2 letreros en las partes lateral y frontal del inmueble que ocupan, estos no se encuentran conforme a lo dispuesto en el Manual de Identidad Gráfica Área de Atención Ciudadana, en lo correspondiente a atención de servicios, letrero estructura de servicios exclusivo para alcaldías.

2.3 Mediante oficio SCG/OIC/TLA/1014/2022 de fecha 1 de julio de 2022, se solicitó a la Dirección General del Centro de Servicios y Atención Ciudadana el Plan anual de mejora en la atención ciudadana, incluidos procesos, personal y espacios durante el ejercicio 2021, derivado de lo anterior, mediante el oficio AT/DCESAC/303/2022 de fecha 07 de julio de 2022, el Subdirector de Ventanilla Única en ausencia del Director del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y Responsable de las Áreas de Atención Ciudadana (RAAC) en la Alcaldía Tlalpan remitió los Planes de Mejora a Corto y Largo Plazo del CESAC, los cuales no fueron entregados en el mes de enero a la Agencia Digital de Innovación Pública, y no se observa que hayan dado cumplimiento a los avances en los Planes de Mejora, específicamente Imagen Gráfica, Cartel de Derechos y Obligaciones, Cartel de lavado de manos, y Cartel de Estornudo de Etiqueta a la vista de los usuarios, Accesibilidad Universal, Directorio de servidores públicos en funciones, incumpliendo con ello lo



señalado en el lineamiento 19.1 de los de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

### Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México

19.1. Los Entes Públicos están obligados a elaborar Planes Anuales de Mejora en la Atención Ciudadana, incluidos procesos, personal y espacios, con motivo de las recomendaciones emitidas por la DGCC, mismos que deberán entregarse a la DGCC en el mes de enero.

19.3. Cada semestre se deberá realizar y enviar a la DGCC por oficio, un informe del avance en los Planes de Mejora, a los cuales se anexará la información necesaria y reporte fotográfico que demuestren su cumplimiento. El informe de avance debe presentarse en formato original (versión digitalizada de los originales), y el reporte fotográfico en formato digital.

2.4 Incumplimiento al proceso de validación del personal contratado al no presentar evidencias de haber presentado y acreditado el curso "Atención Ciudadana de Calidad" tal como lo señala el lineamiento 21.5 en su apartado V de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México así como en lo correspondiente a los plazos establecidos en el lineamiento 22.2 de los para enviar a la Dirección General de Contacto Ciudadano el "Formato de Registro de Documentación del Personal Evaluado" del siguiente personal:

No.	Nombre del Servidor Público	Puesto (en cuestionario)	Fecha de alta	Curso en línea "Atención Ciudadana de Calidad" aprobado	"Formato de registro de Documentación de personal evaluado" enviado por oficio a la ADIP	Conocimiento a la Contraloría en caso de inicio de operaciones sin haber obtenido la acreditación para el registro en el Padrón	Días transcurridos entre la fecha de alta del personal y la documentación enviada a la ADIP
1	Álvarez González Francisco	Director	01-oct-21	9.0	23-dic-21	x	60
2	Martínez Garnica Daniela	No lo señala	16-jun-22	En proceso	05-ago-22	X	37
3	Ortega Guerrero Fabiola	Operador de Módulo	15-oct-21	En proceso	29-nov-21	X	32
4	García Esparza Víctor	Subdirector de Atención Ciudadana	01-oct-21	En proceso	29-nov-21	X	42
5	García Estrada Elda Karime	Enlace de información y seguimiento a solicitudes de servicios	01-oct-21	En proceso	29-nov-21	X	42
6	Rentería Hernández Karina	Enlace de información y seguimiento a solicitudes de servicio	01-oct-21	Pendiente	03-nov-21	X	24
7	Flores Delgadillo Natalia	Baja	01-ene-21	Pendiente	22-ene-21	X	16
8	Sánchez Figueroa Jonathan Carlos	Baja	16-feb-21	Pendiente	08-jun-21	X	81

### Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México

21.4. Los expedientes de los aspirantes a personal de atención ciudadana, permanecerá bajo resguardo de la DGA de los Entes Públicos.

21.5. El proceso de evaluación será atribución de los Entes Públicos, el cual comprenderá las etapas siguientes:

V. Realizar y aprobar el Curso en línea: "Atención Ciudadana de Calidad" de la Escuela de Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de México (EAP).

21.12. Una vez que se acrediten las evaluaciones correspondientes, los aspirantes deberán obligatoriamente tomar y aprobar con calificación mínima de ocho el Curso en Línea "Atención Ciudadana de Calidad", desarrollado entre la DGCC de la ADIP y la EAP, para lo cual, deberán enviar por oficio a la DGCC de la ADIP junto con el "Formato de Registro de Documentación del Personal Evaluado", la solicitud para inscripción a dicho Curso.

22.2. Los titulares de las DGA de los Entes Públicos deberán enviar a la DGCC de la ADIP, dentro del plazo de los cinco días hábiles siguientes a la contratación, el "Formato de Registro de Documentación del Personal Evaluado", de los candidatos que hayan obtenido resultados favorables en todas las evaluaciones correspondientes, así como el "Formato de Registro de Personal de Atención Ciudadana", en forma impresa y en archivo electrónico, a efecto de que sea registrado en el Padrón de Personal de Atención Ciudadana.

22.4. El personal de atención ciudadana entrará en operaciones a partir de su contratación por el Ente Público, no obstante, deberá concluir el proceso de validación conforme a lo descrito en el presente numeral en los siguientes cinco días hábiles, a efecto de tramitar su inscripción al Curso en Línea: "Atención Ciudadana de Calidad", acreditarlo y posteriormente ser registrado en el Padrón de Personal de Atención Ciudadana.

En caso de iniciar operaciones sin haber obtenido la acreditación para el registro en el Padrón, la DGCC lo hará del conocimiento de la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, para los efectos conducentes.

2.5 En relación a la capacitación ejercicio 2021, se solicitó con oficios SCG/OIC/TLA/1014/2022 y SCG/OIC/TLA/1089/2022 los controles internos y procedimientos para el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, el Programa Anual de Capacitación dirigido a responsables y operadores del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, así como constancias de los cursos a los que asistió el personal de la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana CESAC durante el 2021. Al respecto la Dirección General de Administración con oficios AT/DGA/SCA/1909/2022 y AT/DGA/SCA/2024/2022, del mismo modo la Subdirección de Atención Ciudadana con oficio AT/DCESAC/SUB-AC/010/2022 remitieron documentales



en las que se identificó que en el ejercicio 2021 no se contaba con un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) Anexo 2 de la Observación 2.

### Circular Uno Bis

**2.1.1** El SC es el conjunto de acciones cuyo objetivo es dar cumplimiento con la obligación laboral de la APDF, en su carácter de patrón, de implementar los eventos de capacitación y profesionalización necesarios que coadyuven al fortalecimiento de la efectividad de la gestión pública, que permita a las y los trabajadores de cada Delegación, elevar su nivel de productividad en el trabajo y de superación personal, permitiendo en consecuencia proporcionar durante su jornada laboral, una mejor atención a los habitantes de la Ciudad de México.

#### **2.2.6 Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC).**

I. Es obligación de la ST de los SMC de cada Delegación, realizar un DNC anual, basado en competencias laborales y en el marco del PGDDF 2013 2018 y de los Programas Sectoriales, Institucionales, Especiales y Parciales, derivados de éste, particularmente del PSCCSP.

II. El DNC basado en competencias, tiene como objetivo principal planificar los procesos de formación de los recursos humanos, generando información objetiva, confiable y oportuna que sirva para integrar el PAC con eventos de capacitación, formación y procesos de certificación de competencias laborales, que permitan dar cumplimiento de manera eficiente, eficaz y efectiva, a las atribuciones y facultades de la Delegación y el logro de sus metas institucionales.

III. La información obtenida del DNC, ayudará a planificar e integrar el PAC, con procesos sistematizados de enseñanza aprendizaje, orientados a subsanar las carencias reales de la o el servidor público en el desempeño de sus actividades, sobre aspectos específicos de conocimiento, actitudes, habilidades, destrezas y motivaciones, relacionadas directamente con las funciones y tareas que tenga asignadas.

### Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México

**23.3.** Los Entes Públicos deberán informar por oficio a la DGCC a más tardar en junio de cada año y mediante el "Formato de Inscripción a los Cursos de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana" disponible en el sitio web de la DGCC, debidamente elaborado, respecto del personal que se integrará a los Cursos de Capacitación, a efecto de tramitar los accesos con la Escuela de Administración Pública.

**23.5.** Al finalizar los cursos de capacitación y dentro de los siguientes cinco días hábiles posteriores, los Entes Públicos deberán enviar el "Formato de Resultados de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana" debidamente elaborado.

### Fundamento Legal:

#### Ley de la Accesibilidad para la Ciudad de México

**Artículo 12.-** Todas las demarcaciones políticas de la Ciudad de México, las edificaciones públicas o privadas, principalmente aquellas abiertas al público, deberán contar con una ruta accesible para garantizar que las personas con discapacidad y las personas con movilidad limitada, puedan utilizar todos los servicios que se ofrecen, así como garantizar su desplazamiento y uso óptimo de los espacios, en el marco del diseño universal y la aplicación de los ajustes razonables necesarios, de manera progresiva, considerando también a aquellas personas que utilicen cualquier tipo de ayuda técnica.

#### Ley Orgánica de Alcaldía de la Ciudad de México

**Artículo 56.** Las atribuciones de las personas titulares de las alcaldías en materia de Derechos Humanos coordinadas con el Gobierno de la Ciudad de México u otras autoridades, son las siguientes

III. Adoptar medidas para la disponibilidad, accesibilidad, diseño universal, aceptabilidad, adaptabilidad y calidad de los bienes, servicios e infraestructura públicos necesarios para que las personas que habitan en la Ciudad puedan ejercer sus derechos y elevar los niveles de bienestar, mediante la distribución más justa del ingreso y la erradicación de la desigualdad.

### Circular Uno Bis

**2.1.1** El SC es el conjunto de acciones cuyo objetivo es dar cumplimiento con la obligación laboral de la APDF, en su carácter de patrón, de implementar los eventos de capacitación y profesionalización necesarios que coadyuven al fortalecimiento de la efectividad de la gestión pública, que permita a las y los trabajadores de cada Delegación, elevar su nivel de productividad en el trabajo y de superación personal, permitiendo en consecuencia proporcionar durante su jornada laboral, una mejor atención a los habitantes de la Ciudad de México.



#### 2.2.6 Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC).

I. Es obligación de la ST de los SMC de cada Delegación, realizar un DNC anual, basado en competencias laborales y enmarcado dentro del PGDDF 2013 2018 y de los Programas Sectoriales, Institucionales, Especiales y Parciales, derivados de éste, particularmente del PSSCPSP.

II. El DNC basado en competencias, tiene como objetivo principal planificar los procesos de formación de los recursos humanos, generando información objetiva, confiable y oportuna que sirva para integrar el PAC con eventos de capacitación, formación y procesos de certificación de competencias laborales, que permitan dar cumplimiento de manera eficiente, eficaz y efectiva, a las atribuciones y facultades de la Delegación y el logro de sus metas institucionales.

III. La información obtenida del DNC, ayudará a planificar e integrar el PAC, con procesos sistematizados de enseñanza aprendizaje, orientados a subsanar las carencias reales de la o el servidor público en el desempeño de sus actividades, sobre aspectos específicos de conocimiento, actitudes, habilidades, destrezas y motivaciones, relacionadas directamente con las funciones y tareas que tenga asignadas.

### Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México

**3.1.16. Accesibilidad Universal:** La condición que deben cumplir los entornos, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible contemplando lo siguiente:

I. Para garantizar la accesibilidad universal es necesario que las AAC cuenten al menos con las siguientes características relacionadas con discapacidad visual:

1. Señalización táctil: Implementar tableros de señalizaciones que cuenten con letras, números, y/o figuras en alto relieve y sistema braille; para el módulo de informes, sanitarios, elevadores, etc.

2. Diseñar una ruta táctil para señalar caminos determinados entre los espacios, desde el acceso hasta el primer punto de comunicación, así como con los módulos de información. Es recomendable que se señale el área de sala de espera y/o del módulo de atención prioritaria, así como del estacionamiento al acceso del AAC, en caso de ser aplicable.

3. Si el AAC no se encuentra en planta baja, el elevador deberá contar con un indicador sonoro y visual de parada y de información de número de nivel.

II. Personas con discapacidad motriz y con movilidad limitada (personas con niños menores de cinco años, adultos mayores y mujeres embarazadas). Las AAC de los Entes Públicos asegurarán las condiciones de movilidad para las personas con discapacidad motriz y movilidad limitada con base en estudios ergonómicos y medidas antropométricas para un diseño adecuado de los espacios y mobiliario, en cuanto a sus características y dimensiones, con base y en observancia al Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad del Espacio Público de la Ciudad de México 2016 o más actuales.

19.1. Los Entes Públicos están obligados a elaborar Planes Anuales de Mejora en la Atención Ciudadana, incluidos procesos, personal y espacios, con motivo de las recomendaciones emitidas por la DGCC, mismos que deberán entregarse a la DGCC en el mes de enero.

19.3. Cada semestre se deberá realizar y enviar a la DGCC por oficio, un informe del avance en los Planes de Mejora, a los cuales se anexará la información necesaria y reporte fotográfico que demuestren su cumplimiento. El informe de avance debe presentarse en formato original (versión digitalizada de los originales), y el reporte fotográfico en formato digital.

21.4. Los expedientes de los aspirantes a personal de atención ciudadana, permanecerá bajo resguardo de la DGA de los Entes Públicos.

21.5. El proceso de evaluación será atribución de los Entes Públicos, el cual comprenderá las etapas siguientes:

V. Realizar y aprobar el Curso en línea: "Atención Ciudadana de Calidad" de la Escuela de Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de México (EAP).

21.12. Una vez que se acrediten las evaluaciones correspondientes, los aspirantes deberán obligatoriamente tomar y aprobar con calificación mínima de ocho el Curso en Línea "Atención Ciudadana de Calidad", desarrollado entre la DGCC de la ADIP y la EAP, para lo cual, deberán enviar por oficio a la DGCC de la ADIP junto con el "Formato de Registro de Documentación del Personal Evaluado", la solicitud para inscripción a dicho Curso.

22.2. Los titulares de las DGA de los Entes Públicos deberán enviar a la DGCC de la ADIP, dentro del plazo de los cinco días hábiles siguientes a la contratación, el "Formato de Registro de Documentación del Personal Evaluado", de los candidatos que hayan obtenido resultados favorables en todas las evaluaciones correspondientes, así como el "Formato de Registro de Personal de Atención Ciudadana", en forma impresa y en archivo electrónico, a efecto de que sea registrado en el Padrón de Personal de Atención Ciudadana.

22.4. El personal de atención ciudadana entrará en operaciones a partir de su contratación por el Ente Público, no obstante, deberá concluir el proceso de validación conforme a lo descrito en el presente numeral en los siguientes cinco días hábiles, a efecto de tramitar su inscripción al Curso en Línea: "Atención Ciudadana de Calidad", acreditarlo y posteriormente ser registrado en el Padrón de Personal de Atención Ciudadana.

En caso de iniciar operaciones sin haber obtenido la acreditación para el registro en el Padrón, la DGCC lo hará del conocimiento de la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, para los efectos conducentes.

23.3. Los Entes Públicos deberán informar por oficio a la DGCC a más tardar en junio de cada año y mediante el "Formato de Inscripción a los Cursos de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana" disponible en el sitio web de la DGCC, debidamente elaborado, respecto del personal que se integrará a los Cursos de Capacitación, a efecto de tramitar los accesos con la Escuela de Administración Pública.

23.5. Al finalizar los cursos de capacitación y dentro de los siguientes cinco días hábiles posteriores, los Entes Públicos deberán enviar el "Formato de Resultados de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana" debidamente elaborado.



## Manual de Identidad Gráfica Área de Atención Ciudadana

### Espacios Físicos

#### Elementos mínimos obligatorios

##### 4. Directorio de servidores públicos

14. Rampas para personas con discapacidad que permitan la entrada

15. Información impresa en sistema braille

16. Guía táctil para bastón de invidentes y débiles visuales

### Accesibilidad Universal

(...)

(...)

Estas normas son de observancia y cumplimiento para los servidores públicos con el propósito de garantizar la adecuación de los espacios físicos, en particular donde se ofrecen los servicios de atención ciudadana.

#### Rampas

(...)

Los edificios y espacios abiertos de uso público deberán contar con rampas para la comunicación entre los diferentes niveles de acceso al público y estar debidamente señalizados. Todos los edificios de uso público deberán proporcionar alternativas de comunicación vertical (elevadores y/o rampas a las personas con discapacidad.

Siempre que exista una diferencia de nivel entre la calle y la entrada principal, deberá existir una rampa debidamente señalizada.

#### Rótulos

##### Cartel Directorio

(...)

(...)

El directorio debe localizarse en la sala de espera de las Áreas de Atención Ciudadana o en su caso en el módulo de recepción, siempre en un lugar visible e iluminado

## Recomendación Correctiva:

### 01

Acreditar el cumplimiento de los requerimientos señalados en la normatividad correspondiente para dar accesibilidad a las instalaciones del CESAC, remitiendo la evidencia documental respecto de las acciones y gestiones realizadas.

### 02

Realizar las gestiones para dar cumplimiento a lo establecido en el Manual de identidad gráfica de las unidades de atención ciudadana y en los Lineamientos mediante los que se establece el modelo integral de atención ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

a) Directorio.

b) Letreros de identificación del CESAC con las características señaladas para Alcaldías.

c) Evidencia de los avances en los Planes de Mejora

### 03

Comprobar documentalmente, que el personal que labora en el Centro de Servicios y Atención ciudadana, acredite en tiempo y forma el curso en línea denominado "Atención Ciudadana de Calidad", como lo establece el lineamiento 22.4 "El personal de atención ciudadana entrará en operaciones a partir de su contratación por el Ente Público, no obstante, deberá concluir el proceso de validación conforme a lo descrito en el presente numeral en los siguientes cinco días hábiles, a efecto de tramitar su inscripción al Curso en Línea: "Atención Ciudadana de Calidad", acreditarlo y posteriormente ser registrado en el Padrón de Personal de Atención Ciudadana", de los Lineamientos mediante los que se establece el modelo integral de atención ciudadana de la administración pública de la Ciudad de México

### 04

Diseñar e implementar un mecanismo de control, a fin de contar con la documentación completa y actualizada en materia de capacitación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, de acuerdo con lo establecido en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.



### Recomendaciones Preventivas:

01

Establecer mecanismos de control y supervisión para que los servidores públicos adscritos al Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se encuentren debidamente acreditados.

### Limitantes

Durante la ejecución de este control interno no se presentaron limitantes.

### Conclusión

Como resultado de la revisión a los **Servicios y/o trámites de atención al ciudadano prestados con deficiencia y falta de información** (CESAC), se determinaron 2 observaciones de conformidad con lo siguiente:

Observación 01: Inconsistencias en la atención de folios de solicitudes de en el centro de servicios y atención ciudadana (CESAC):

- a) Folios rechazados en los que no se indica el motivo o este rebasa el tiempo previsto en los lineamientos.
- b) folios atendidos en los que no se indica la procedencia/improcedencia de la solicitud, no proporciona información u orientación.
- c) Folios atendidos en los que se rebasan los cinco días para emitir una respuesta
- d) Folios atendidos en los que no se presentan evidencias de su resolución
- e) Folios en los que se rebasan los cuarenta días como plazo máximo de resolución

Por lo anterior se determina se lleven a cabo las acciones correctiva y preventiva descritas en la observación 01.

Así mismo, y como hallazgo no sujeto a observación, durante la revisión de Control Interno, se detectaron deficiencias en la coordinación y comunicación entre el CESAC y las diversas áreas operativas como la Dirección General de Servicios Urbanos, Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano, Dirección General de Asuntos Jurídicos y de Gobierno, Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Fomento Económico principalmente; encargadas de la prestación de los servicios requeridos, para la debida atención en tiempo y forma de las solicitudes que le son turnadas.

Por lo cual se recomienda lo siguiente:

- Realizar una revisión de los diversos procedimientos (limpia, agua potable, drenaje, construcción de obras, alumbrado público, vialidad, bacheo, etc.) que requieren la prestación de servicios a la ciudadanía, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora para la reducción de las citadas incidencias a través de hacer un análisis de la problemática actual, un diagnóstico de necesidades, limitantes, restricciones, etc., con el fin de mejorar la prestación de los diferentes servicios.
- Instrumentar los canales o medios que consideren pertinentes para eficientar la comunicación, con el fin de mejorar la coordinación entre el CESAC, las áreas responsables de la atención (prestadoras del servicio) de las solicitudes ciudadanas, reduciendo tiempos, notificando situaciones contingentes que requieran atención de otras áreas, o dentro de las mismas, etc.

Observación 02: Incumplimientos normativos en materia de accesibilidad, adaptabilidad e imagen institucional



- a) Incumplimientos normativos en materia de accesibilidad y adaptabilidad para los ciudadanos que realizan solicitudes de forma presencial
- b) Incumplimiento en los elementos establecidos en el manual de identidad gráfica de las unidades de atención ciudadana y en los lineamientos mediante los que se establece el modelo integral de atención ciudadana de la administración pública de la ciudad de México.

Por lo anterior se determina se lleven a cabo las acciones correctiva y preventiva descritas en la observación 02.

Para la atención tanto a la solventación de las observaciones como de las recomendaciones, como del hallazgo no sujeto a observación; se informará al Comité de Administración de Riesgos y Evaluación del Control Interno Institucional para acordar un seguimiento puntual para su cumplimiento tanto por parte del área responsable como de las áreas involucradas en la prestación de los diversos servicios públicos solicitados por la ciudadanía de la Alcaldía Tlalpan.

**Elaboró:**

Israel Serrano Pérez  
J.U.D. de Auditoría Operativa, Administrativa  
y Control Interno "A"

**Revisó:**

María del Rosario Cantú Neyoy  
Subdirectora de Auditoría Operativa  
Administrativa y Control Interno

**Autorizó:**

C.P. Oscar Pérez Peña  
Titular del Órgano Interno de Control