



Ciudad de México, a 4 de octubre de 2022

Oficio SCG/OIC/TLA/1363/2022

Asunto: Informe de Revisión de Control y Reporte de Observaciones de lo Control Interno 03/2022 clave 04 denominado **“Servicios y/o trámites de atención al ciudadano prestados con deficiencia y falta de información” (CESAC)**.

C.P. GUILLERMO NÁJERA GÓMEZ
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
EN LA ALCALDÍA TLALPAN

LIC. FRANCISCO ÁLVAREZ GONZALEZ
DIRECTOR DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA

PRESENTE

En cumplimiento al Lineamiento octavo numeral 4 de los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México y al oficio número SCG/OIC/TLA/1015/2022, de fecha 1 de julio 2022, mediante el cual se comunicó la práctica de la revisión de control número 03/2022 Clave 14 denominada “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”, realizada a la Dirección General de Administración en los meses del 1 de julio al 30 de septiembre del presente año, adjunto le remito el reporte que contiene las dos observaciones detectadas, efectos y recomendaciones que se consideran procedentes para su solución, así como el informe de los resultados obtenidos, mismo que contiene el objetivo y alcance de la revisión de Control Interno, limitantes para la ejecución de la revisión de control interno, la observación generada, las conclusiones obtenidas a fin de coadyuvar a mantener la transparencia, legalidad, eficacia, imparcialidad y eficiencia de su gestión, así como el 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 1: Inconsistencias en la atención de folios de solicitudes de en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) consistentes en:**
 - 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**

La cual derivó del proceso de comprobar que la atención de los servicios solicitados por la ciudadanía, se efectuara 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 realizaran 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.

• **Observación 2: Incumplimientos normativos en materia de accesibilidad y adaptabilidad para los ciudadanos que realizan solicitudes de forma presencial.**

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.

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 ubicada en Calle Moneda No. 1, de la que se debe recorrer un sendero curvo en forma descendente y posteriormente bajar por unas escaleras, o bien 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,

Las dos observaciones señaladas cuentan con un término de 20 (veinte) días hábiles para su atención y/o solventación, contados a partir del día siguiente a la recepción del presente; solicitando atentamente que la documentación que se envíe a este Órgano Interno de Control para solventar las citadas observaciones, sea en copias certificadas por la persona servidora pública facultada para ello.

Asimismo, le agradezco las facilidades otorgadas y colaboración brindada al grupo designado para llevar a cabo la revisión de control aludida por parte de las personas servidoras públicas que los atendieron, esperando que los resultados y recomendaciones de la revisión de control coadyuven al mejor desempeño de su gestión.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE



C.P. ÓSCAR PÉREZ PEÑA
TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE
CONTROL EN LA ALCALDÍA TLALPAN

Anexo sobre cerrado

C.c.c.e.p.: Mtro. Juan José Serrano Mendoza.- Secretario de la Contraloría General de la Ciudad de México. Para su conocimiento (contralorageneral@contraloradef.gob.mx).

Mtra. Alfa Eliana González Magallanes.- Alcaldesa en Tlalpan.- Para su conocimiento.

Lic. Gilberto Camacho Botello.- Director General de Coordinación de Órganos Internos de Control en Alcaldías. Para su conocimiento (gcamachob@contraloradef.gob.mx).

Lic. Luis Guillermo Fritz Herrera.- Director de Coordinación de Órganos Interno de Control en Alcaldías "A". Para su conocimiento (ocic_alcaldiasa@cdmx.gob.mx).

Elaboró:

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

Supervisó:

Mtra. María del Rosario Gantú Neyoy
Subdirectora de Auditoría Operativo Administrativa y Control Interno