



Ciudad de México, a 10 de abril de 2019

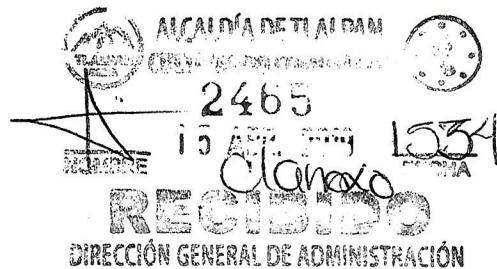
SCG/DGCID/CI-T/SAOAyCI/JUDAOAyCI "A" / 0548 /2019

Asunto: Oficio de presentación de resultados de revisión.

LIC. ALEJANDRO MENDOZA MARTÍNEZ  
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

LIC. ADELA CASTRO TORRES  
DIRECTORA DEL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA  
EN LA ALCALDÍA DE TLALPAN

MTRO. ERIC GAYTAN SOTO  
SUBDIRECTOR DE VENTANILLA ÚNICA  
EN LA ALCALDÍA DE TLALPAN  
PRESENTE



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; 5, 9, 39, 40 fracción I y 41 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 y XXII del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, Lineamiento Séptimo. Tipos de Intervenciones, inciso a) Revisiones de los Lineamientos de las Intervenciones de la Administración Pública de la Ciudad de México y demás normatividad aplicable; se hace entrega de la observación de verificación en original que contienen las acciones preventivas y correctivas para solventar las irregularidades detectadas, resultantes de la revisión, número R-01/2019, con clave 13 y denominada **Otras Intervenciones “Centros de Atención Ciudadana (VU-CESAC)”**, cuyo objetivo se circunscribió a “*Verificar que se dé cumplimiento al diseño del 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, vigilando la debida conducción, coordinación e implementación*”, practicada en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, y en la Ventanilla Única de la Alcaldía de Tlalpan, en el periodo comprendido del 23 de febrero al 31 de marzo del 2019, conforme al oficio de ejecución de intervención SCG/DGCID/CI-T/072/2019/072/2019, de fecha veintitrés de febrero de 2018, notificado el mismo día de su emisión.

Las dos observaciones de intervención, se circunscriben considerando los siguientes hallazgos:

Observación 1:

“VENTANILLA ÚNICA”

1. Deficiente seguimiento a los trámites que son solicitados por los ciudadanos a través de la Ventanilla Única.
2. Operadores en la Ventanilla Única que no se encuentran acreditados.
3. Incumplimiento en los elementos establecidos en el Manual de Identidad Gráfica de las Unidades de Atención ciudadana y en los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.
4. Incumplimiento en el perfil y documentación del personal de la Ventanilla Única.
5. Incumplimiento en la autorización de la identidad gráfica de la Ventanilla Única.



Observación 2:

**"CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA"**

1. Deficiente seguimiento a los servicios solicitados por los ciudadanos en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana.
2. Operadores en el Centro de Atención Ciudadana que no se encuentran acreditados.
3. Incumplimiento en los elementos establecidos en el Manual de Identidad Gráfica de las Unidades de Atención ciudadana y en los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.
4. Incumplimiento en el perfil y documentación del personal del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.
5. Incumplimiento en la autorización de la identidad gráfica del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.

En los resultantes en cita, se establece la fecha compromiso de atención el día **15 de abril de 2019**, por lo que se solicita que la documentación que se envíe a este Órgano Interno de Control en la Alcaldía de Tlalpan para su solventación sea en copias certificadas.

Se agradecen las facilidades otorgadas y colaboración brindada al grupo designado para llevar a cabo la Intervención, por parte de los servidores públicos que los atendieron, esperando garantizar la buena administración y el gobierno abierto, agregar mayor eficiencia y eficacia a la gestión gobernativa de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Sin otro particular, reitero a usted las seguridades de mi consideración distinguida.

ATENTAMENTE

LIC. ISIS JENNIFER BARBA CABRALES  
TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL  
EN LA ALCALDÍA DE TLALPAN

C. c. e. p. ([oficinacq@cdmx.gob.mx](mailto:oficinacq@cdmx.gob.mx)) Mtro. Juan José Serrano Mendoza- Secretario de la Contraloría General de la Ciudad de México.- Para su conocimiento.  
([patriciaaceves@tlalpan.gob.mx](mailto:patriciaaceves@tlalpan.gob.mx)) Lic. Patricia Elena Aceves Pastrana.- Alcaldesa en Tlalpan.- Para su conocimiento.  
([beterane@contraloriadef.gob.mx](mailto:beterane@contraloriadef.gob.mx)) Lic. Brenda Emoé Terán Estrada.- Directora General de Coordinación de Órganos Internos en Alcaldías.- Para su conocimiento.

IJBC/DJRL/DRHM