

		Gobierno Municipal de Zapopan, Jalisco.	
		Contraloría Ciudadana.	
		Dirección de Auditoría.	
		Auditoría Interna, Correspondientes al Ejercicio 2022.	
Número de Auditoría:	06/2023		
Tipo de Auditoría:	Programada		
Ente Auditado:	CONTACTO CIUDADANO		
Número de Oficio de Comisión:	0603/1/23/0377		
Número de Observaciones:	12	Total Solventadas:	12
		Total No Solventada:	0
Oficio de Notificación de Conclusión:			
Detalle de las Observaciones			
Núm. de Observación.	Descripción de la Observación.	Recomendación	Status de Solventación.
Observación Núm. 01	Durante la revisión de los bienes muebles de la dependencia, se identificó tres teclados que se encuentran en espera de ser dados de baja y un dispensador de agua, ya que están descompuestos	Se recomienda al ente auditado realizar la gestión de baja de los bienes identificados ante la Unidad de Patrimonio, adscrita a la Dirección de Administración y establecer una fecha compromiso en la que se establezca la disposición de los mismos ante dicha unidad.	<b>solventada</b>
Observación Núm. 02	Se encontró que 8 bienes no contaban con la etiqueta de identificación correspondiente al número patrimonial municipal "PAMU"	El ente auditado debe tomar medidas para solucionar la falta de etiquetas de identificación de los bienes. En este caso, deberá gestionar ante la Unidad de Patrimonio el re-etiquetado de los bienes que carecen de identificación. Además, deberá remitir evidencia de lo actuado a la Contraloría Ciudadana para su verificación y seguimiento.	<b>solventada</b>
Observación Núm. 03	Se identificaron tres artículos que presentan fallas y requieren servicio por parte del área de atención a usuarios, la cual pertenece a la Dirección de Innovación Gubernamental. De los tres artículos mencionados, dos Laptop fueron enviadas para formatear el disco duro, mientras que una Laptop presenta problemas en dos de sus teclas, específicamente en la tecla "enter" y en la "barra espaciadora"	Se le solicita al ente auditado el dictamen de los activos antes mencionados, así como las acciones realizadas por el ente auditado.	<b>solventada</b>
Observación Núm. 04	Tomando como base el formato "Registro y Resguardo de Vehículos" debidamente firmado y sellado por la Unidad de Patrimonio y la titular de la Dirección de Contacto Ciudadano, partiendo de una inspección física sobre dichos resguardos, se han identificado cuatro unidades, 3 de ellas presentan faltantes en su equipamiento y 1 más con detalles.	Se requiere que el ente auditado proporcione una justificación formal acerca de la falta de los accesorios no encontrados por el personal actuante en los vehículos bajo su resguardo. Asimismo, deberá llevar a cabo las gestiones pertinentes para garantizar que todos los componentes establecidos en el formato "Registro y Resguardo de Vehículos" se encuentren en óptimas condiciones en los vehículos. El ente auditado deberá presentar evidencia suficiente y verificable de las acciones realizadas en relación a esta situación al Órgano Interno de Control.	<b>solventada</b>
Observación Núm. 05	Como resultado de la compulsu, se identificó que la plantilla del ente auditado cuenta con un total de 70 personas, de las cuales se encontró que 4 no cuentan con oficio de comisión. El personal mencionado se encuentra en la plantilla autorizada, no obstante, no se pudo verificar en qué área se encuentran comisionados, lo que evidencia una falta de control interno en la gestión del personal por parte del ente auditado.	El ente auditado debe remitir al Órgano Interno de Control, los oficios de comisión correspondientes de los servidores públicos identificados, quienes no cuentan con dicha documentación en su expediente. La remisión de los oficios de comisión es necesaria para justificar el registro de dichos servidores públicos en la plantilla de personal autorizada de la Dirección de Contacto Ciudadano.	<b>solventada</b>
Observación Núm. 06	Durante la revisión y análisis efectuado por el personal actuante al portal de consulta municipal RElyS, se pudo constatar que en dicho sitio solo se encuentra disponible un único trámite (ZAP-DCCIU-001) para que los ciudadanos lo presenten ante la institución correspondiente. Sin embargo, se observó que este trámite carece de un tiempo de respuesta determinado, no contempla medidas preventivas en caso de que los ciudadanos no cuenten con los elementos necesarios para llevar a cabo el trámite y tampoco se especifican los derechos que tienen los ciudadanos en el proceso. Todo esto constituye una infracción a los puntos 2, 3 y 4 establecidos en la circular emitida por la Contraloría Ciudadana el 13 de junio de 2022.	El ente auditado debe dirigirse a la Dirección de Mejora Regulatoria a fin de que realice las adecuaciones necesarias al proceso que presenta deficiencias y que carece de información relevante. Asimismo, proporcione la evidencia correspondiente a este Órgano Interno de Control sobre las acciones tomadas. Esta recomendación tiene como objetivo mejorar la eficiencia y efectividad del ente auditado en la gestión de sus procesos y el cumplimiento de sus objetivos	<b>solventada</b>
Observación Núm. 07	Dentro del cuestionario aplicado, se formuló la siguiente pregunta: ¿Desea agregar algo más al presente cuestionario?, donde se identifica que algunos de los participantes solicitan que realice una capacitación sobre el tema.	El ente deberá realizar las gestiones ante este Órgano Interno de Control para solicitar la capacitación y dar a conocer los principios y valores del Código de Ética del Municipio.	<b>solventada</b>

Núm. de Observación.	Descripción de la Observación.	Recomendación	Status de Solventación.
Observación Núm. 08	<p>Durante la verificación de reportes con estatus de resuelto, se revisó el reporte ZAP03071092, el cual se encontraba registrado desde el 13/07/2022 y correspondía a la caída de un árbol seco en la calle Vicente Lombardo Toledano, frente al número 1911, siendo este un punto de riesgo para los niños y personas que acuden a un kínder cercano. En la visita al lugar, se constató que el árbol ya no estaba y según testimonios de vecinos, se había caído por sí solo. Este hecho evidencia una falta de control en la atención a los temas de riesgo para la ciudadanía</p>	<p>En aras de garantizar el bienestar y la seguridad de los ciudadanos, se solicita al ente auditado que presente una propuesta que establezca los lineamientos necesarios para identificar aquellos reportes que representan una prioridad o riesgo para la ciudadanía, y que requieran atención inmediata. Asimismo, se solicita que se remita una propuesta de acción a este Órgano Interno de Control, con el fin de garantizar que se tomen las medidas necesarias para atender adecuadamente dichos reportes y minimizar los riesgos para la población.</p>	solventada
Observación Núm. 09	<p>Durante la verificación realizada por este Órgano Interno de Control, se detectó que el reporte ZAP03075199, el cual se encontraba con estatus de resuelto desde el 25/07/2022, correspondiente a una petición de bacheo en la calle Jardines de los Belenes, en realidad no había sido atendido. Al cuestionar a un vecino de la zona, este confirmó que nunca se había realizado la reparación solicitada, por lo que el personal de la Unidad de Reporte Móvil canceló el reporte anterior y generó uno nuevo bajo el número ZAP03142156. Se evidenció que el tiempo de atención al reporte original fue de aproximadamente 225 días con referencia al primer reporte</p>	<p>Se recomienda al ente auditado establecer mecanismos de control con la finalidad de evitar la sustitución de reportes no atendidos, toda vez que estos pueden generar a una responsabilidad civil para el municipio, por la falta de atención oportuna a los reportes generados por el ciudadano.</p> <p>El ente auditado deberá presentar su propuesta en la cual establezca los candados de seguridad para la cancelación, modificación, sustitución y/o reemplazo de los folios generados; pudiendo asignar a un solo responsable con estas atribuciones, presentando evidencia de los actuado a este Órgano Interno de Control.</p>	solventada

Núm. de Observación.	Descripción de la Observación.	Recomendación	Status de Solventación.
Observación Núm. 010	<p>Se constató que al comparar los reportes dentro de la plataforma contra el Drive, no existe paridad entre ambas fuentes de información. Con el objetivo de verificar esta discrepancia, se tomó una muestra aleatoria de 100 reportes con estatus "SIN RESOLVER", los cuales fueron revisados minuciosamente uno por uno en el sistema correspondiente.</p> <p>Como resultado de esta revisión, se encontró que 84 de los reportes de la muestra presentaron diferencias en su estatus, ya que se encontraron como concluidos, resueltos y cancelados en el sistema y dentro del Drive los mismos se detallan en estatus "Sin Resolver".</p>	<p>Es necesario que el ente auditado lleve a cabo una verificación y actualización completa de su drive titulado "VERIFICACIONES 2022" a fin de homologar la información entre ambas fuentes y mejorar el servicio proporcionado por la dirección. Esta acción permitirá contar con información fidedigna que posibilite al personal en campo, verificar que los reportes se encuentren concluidos y sean depurados en el sistema correspondiente.</p> <p>El ente auditado deberá establecer la fecha compromiso para finalizar dicha actividad.</p>	solventada
Observación Núm. 11	<p>Luego de realizar una revisión a la plataforma Reporta Zapopan, se ha detectado por parte del personal encargado que existe un retraso en la verificación física de un total de 47,295 reportes resueltos, lo cual impide que sean actualizados al estatus de finalizados. De acuerdo con el reporte generado en la plataforma, estos reportes fueron resueltos en un rango de tiempo que va desde hace 426 días hasta hace 33 días</p>	<p>Es necesario que el ente auditado presente una propuesta concreta para eficientar el proceso de revisión y verificación de los reportes, con el fin de evitar que se sigan acumulando los días transcurridos en la verificación de los reportes más antiguos.</p> <p>Esta propuesta deberá contemplar una metodología clara y detallada que permita llevar a cabo una revisión física de los reportes resueltos en un plazo razonable y garantice la verificación constante de la información para evitar que se acumule un atraso significativo en el futuro.</p> <p>Además, se deberá considerar la posibilidad de implementar herramientas tecnológicas que permitan optimizar el proceso de verificación, con el fin de agilizar el trabajo del personal encargado y reducir los tiempos de revisión.</p> <p>Por otra parte, es importante que la propuesta presentada incluya la asignación de un equipo de trabajo específico para la revisión y verificación de los reportes resueltos, lo cual permitirá contar con una mayor capacidad de respuesta y, en consecuencia, agilizar los procesos.</p>	solventada
Observación Núm. 12	<p>Tras la revisión previa que puso en evidencia el retraso de 47,295 reportes ya resueltos, los auditores en turno han identificado la necesidad de depurar o reclasificar algunos de ellos, debido a la naturaleza de la revisión física requerida y al tiempo transcurrido desde su presentación.</p> <p>Estos son solo algunos de los reportes recurrentes en los que es evidente que, después de varios días de haber sido resueltos, el personal encargado de la verificación física por parte del ente auditado encontrará que ya han sido atendidos.</p>	<p>Con el fin de optimizar el sistema de reportes, se sugiere la depuración de aquellos que no requieren una revisión física.</p> <p>El ente auditado debe presentar una propuesta de seguimiento, de tal manera que esté pueda identificar de forma temprana aquellos que ya han sido atendidos y así reducir el número de reportes que necesitan ser revisados físicamente.</p>	solventada