




**CONTRALORÍA CIUDADANA
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA**

Unidad Fiscalizadora: Dirección de Auditoría
Unidad Auditada: Comisaría de la Policía de Guadalajara



Objeto: Confirmar el adecuado procedimiento de atención de las solicitudes y requerimientos de la ciudadanía en materia de mantenimiento urbano en el ejercicio 2020, en apego a la normatividad aplicable.

Lic. Luis Manuel Cueva Villaseñor
Director de Mantenimiento Urbano de Guadalajara
Presente.

Luis Manuel Cueva Villaseñor

30-06-21

Oficio N.º DA/326/2021



**Gobierno de
Guadalajara**

**Dirección de
Mantenimiento Urbano
Coordinación General de
Servicios Públicos Municipales**

En relación a la orden de Auditoría número **AAD/04/2021**, de fecha 19 de abril de 2021, la cual tuvo como objeto: Confirmar el adecuado procedimiento de atención de las solicitudes y requerimientos de la ciudadanía en materia de mantenimiento urbano en el ejercicio 2020, en apego a la normatividad aplicable, se remite el Informe correspondiente del cual deriva 01 una cédula de observación denominada: **REPORTES CIUDADANOS PENDIENTES DE ATENCIÓN**.

Esta observación fue previamente comentada con personal de la Dirección de Mantenimiento Urbano y forman parte del informe que se anexa, así como las recomendaciones emitidas las cuales tienen por objeto coadyuvar con dicha Dependencia, para evitar que se presenten nuevamente, por lo que será necesario implementar medidas de control adicionales que además den como resultado el transparentar las operaciones, reducir los riesgos de corrupción y coadyuvar en todos los procesos.

Al respecto, le solicito girar las instrucciones que considere pertinentes, a fin de que se implementen las medidas correctivas y preventivas acordadas conforme a los términos y plazos establecidos en la cédula de observación.

Lo anterior, con fundamento en los artículos 1, 3 fracción XXI, 8, 9 fracción II, 10 fracción II y 63 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 3 fracción III y 52 numeral 1 fracción V de la Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco; 205



**CONTRALORÍA CIUDADANA
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA**

Unidad Fiscalizadora: Dirección de Auditoría
Unidad Auditada: Comisaria de la Policía de
Guadalajara



Objeto: Confirmar el adecuado procedimiento de atención de las solicitudes y requerimientos de la ciudadanía en materia de mantenimiento urbano en el ejercicio 2020, en apego a la normatividad aplicable.

primer párrafo y 206 fracciones II, III, VII, VIII y XI del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara y numerales 3, 5, 20, 24, 25 y 26 de los Lineamientos para la realización de Auditorías y Visitas de Inspección a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal de Guadalajara.

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

Atentamente

Guadalajara, Jalisco; a 28 de junio de 2021

Mtro. Luis Enrique Gutiérrez Valadez
Director de Auditoría



Gobierno de
Guadalajara

Director de Auditoría
Contraloría Ciudadana

C.c.p. C. **Wuendy Alheli Garcia Garcia**, Coordinadora General de Servicios Públicos Municipales. Para su conocimiento.
C. **Enrique Aldana López**, Contralor Ciudadano. Para su conocimiento



UNIDAD AUDITADA: Dirección de Mantenimiento Urbano

ÍNDICE

| | Hoja |
|--|------|
| I. Antecedentes | 2 |
| II. Objetivo y Alcance | 3 |
| III. Resultados del trabajo desarrollado | 5 |
| IV. Conclusiones | 5 |
| V. Recomendaciones Generales | 5 |



CONTRALORÍA CIUDADANA
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA
Auditoría Número AAD/04/2021



UNIDAD AUDITADA: Dirección de Mantenimiento Urbano

I. ANTECEDENTES

I.1. De la Unidad Auditada

La Dirección de Mantenimiento Urbano se encuentra adscrita a la Coordinación General de Servicios Públicos Municipales, y de conformidad con el Manual de Organización de la mencionada Coordinación, tiene como objetivo General: *“Llevar a cabo la rehabilitación y mantenimiento de la infraestructura y equipamiento urbano en los espacios públicos del municipio que competen al área, así como la prestación de los servicios municipales relativos, con calidad y eficiencia y alineados al Programa de Gobierno Municipal.*

La Dirección de Mantenimiento se encuentra integrada de la siguiente manera:



De conformidad con el Código de Gobierno Municipal de Guadalajara las atribuciones de la Dirección de Mantenimiento Urbano se encuentran establecidas en el artículo 248, que dice lo siguiente:

- I. Planear, operar, ejecutar, supervisar y dirigir con calidad y eficiencia, la rehabilitación y el mantenimiento del equipamiento urbano del Municipio en
- II. los términos del Programa de Gobierno Municipal;
- III. Analizar, responder y dar seguimiento a las solicitudes y requerimientos de la ciudadanía en materia de mantenimiento urbano, que se presenten a través de los diversos medios que se implementen para este fin;
- IV. Supervisar el saneamiento de lotes baldíos con cargo a las personas propietarias o poseedoras, así como de la limpieza de vasos reguladores, canales y pasos a desnivel del Municipio;
- V. Planear y programar los proyectos de mantenimiento urbano en el área del Centro Histórico de Guadalajara, en coordinación con las dependencias correspondientes;
- VI. Ejecutar el fondeo y pintura de bardas, postes, machuelos, glorietas y plazas, y el retiro de propaganda existente en el mobiliario urbano e



CONTRALORÍA CIUDADANA
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA
Auditoría Número AAD/04/2021



UNIDAD AUDITADA: Dirección de Mantenimiento Urbano

- inmuebles municipales; así como, dar mantenimiento general a los mismos;
- VII. Supervisar en coordinación con las demás autoridades, que la vía pública se encuentre sin obstáculos que impidan el libre tránsito de personas y vehículos, así como el estacionamiento de estos últimos;
 - VIII. Implementar y ejecutar campañas encaminadas a sanear espacios públicos abiertos, fuentes, glorietas, monumentos, áreas privadas y públicas y espacios susceptibles de albergar agua estancada y demás sustancias o materiales que sean considerados insalubres hacia la población o que puedan propiciar la propagación de enfermedades, ya sea de manera directa o por agentes alternos;
 - IX. Recolectar animales muertos depositados en lotes baldíos o en vía pública y dar vista a la Unidad de Protección Animal; y
 - X. Elaborar y ejecutar reparaciones menores en las banquetas conforme al modelo de políticas públicas de funcionalidad de imagen urbana, de gestión ambiental y de riqueza cultural de la ciudad.

I.2. De la Auditoría

De conformidad con el Programa Anual de Auditoría (PAA) 2021 autorizado por el Mtro. Enrique Aldana López, Contralor Ciudadano del Municipio de Guadalajara, con fundamento en los artículos 205 fracciones II, VI, VII y XI del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara y 12 de los Lineamientos para la realización de Auditorías y Visitas de Inspección a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal de Guadalajara.

Con fecha 19 de abril de 2021, el Mtro. Luis Enrique Gutiérrez Valadez, Director de Auditoría de la Contraloría Ciudadana, emitió la Orden de Auditoría número **AAD/04/2021** dirigida al Lic. Luis Manuel Cueva Villaseñor, Director de la Dirección de Mantenimiento Urbano de Guadalajara, la cual tiene por **objeto** "Confirmar el adecuado procedimiento de atención de las solicitudes y requerimientos de la ciudadanía en materia de mantenimiento urbano en el ejercicio 2020, en apego a la normatividad aplicable", y como **alcance** "Verificar el debido seguimiento en tiempo y forma a las solicitudes y requerimientos de la ciudadanía en materia de mantenimiento urbano en el ejercicio 2020 se hayan efectuado conforme a la normatividad aplicable".

Con fecha 28 de abril de 2021, se llevó a cabo la notificación de la Orden de Auditoría AAD/04/2021, en las oficinas de la Dirección de Mantenimiento Urbano de Guadalajara, por lo que el periodo de ejecución de la misma es del 28 de abril al 30 de junio 2021.

II. OBJETIVO Y ALCANCE

II.1 Objetivo

Confirmar el adecuado procedimiento de atención de las solicitudes y requerimientos de la ciudadanía en materia de mantenimiento urbano en el ejercicio 2020, en apego a la normatividad aplicable.

II.2 Alcance

Verificar el debido seguimiento en tiempo y forma a las solicitudes y requerimientos de la ciudadanía en materia de mantenimiento urbano en el ejercicio 2020 se hayan efectuado conforme a la normatividad aplicable



CONTRALORÍA CIUDADANA
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA
Auditoría Número AAD/04/2021



Estado de
Guadalajara

UNIDAD AUDITADA: Dirección de Mantenimiento Urbano

De acuerdo a la página web de trámites y servicios Guadalajara ubicada en la dirección electrónica <https://tramites.guadalajara.gob.mx/> se advierte que las solicitudes se pueden realizar de manera presencial, en línea, a través de la aplicación CIUDAPP y vía telefónica; por lo que mediante el oficio DA/140/2021, se solicitó a la Dirección de Mantenimiento Urbano que informara las cantidades totales de los reportes ciudadanos recibidos por los diversos medios mencionados del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.

De acuerdo a la información proporcionada por la Dirección auditada mediante el oficio CGSMP/DMU/DIR/032/2021, de fecha 03 de mayo de 2021, en los meses de enero a diciembre de 2020 se recibieron 5881 reportes a través de la **aplicación CIUDAPP**, distribuidos mensualmente de la siguiente manera:

| Meses | Cantidades |
|---------------|-------------|
| Enero | 497 |
| Febrero | 462 |
| Marzo | 421 |
| Abril | 413 |
| Mayo | 577 |
| Junio | 559 |
| Julio | 572 |
| Agosto | 509 |
| Septiembre | 452 |
| Octubre | 541 |
| Noviembre | 510 |
| Diciembre | 368 |
| Total: | 5881 |

Por lo que respecta a reportes de la ciudadanía realizados **por escrito**, la dependencia manifiesta que no se recibieron, con motivo de la pandemia de COVID-19, no se ingresó ninguna petición, con la finalidad de cumplir con las medidas sanitarias implementadas por el Ayuntamiento de Guadalajara.

En relación a los reportes realizados **vía telefónica** mediante el número 070, la dependencia manifestó que no recibió ningún reporte por ese medio, toda vez que son canalizados al departamento de atención ciudadana el cual atiende vía telefónica y es la encargada de elaborar los reportes que se reciben a las diferentes dependencias del ayuntamiento y son capturadas en la aplicación CIUDAPP.

Se revisaron de manera selectiva 181 órdenes de servicio representando un 5.6 % de las solicitudes y requerimientos hechos por la ciudadanía mediante la



UNIDAD AUDITADA: Dirección de Mantenimiento Urbano

aplicación CIUDAPP, del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.

III. RESULTADOS DEL TRABAJO DESARROLLADO

III.1 Reportes ciudadanos pendientes de atención

De la revisión a la muestra de 181 órdenes de servicio con motivo de los reportes hechos por la ciudadanía mediante la aplicación CIUDAPP, del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020, se vislumbró que en 48 de ellas tienen status de pendiente por atender, toda vez que 47 tienen cero porcentaje de avance y 1 tiene un avance de setenta por ciento, sin que se especifique en el formato los motivos de la falta de atención.

No pasa desapercibido para esta Unidad Fiscalizadora que en el Manual de Procedimientos de la Dirección de Mantenimiento Urbano no se establece un plazo para la atención de los reportes, sin embargo, 24 de ellos fueron recibidos en el primer semestre del ejercicio 2020, sin que a la fecha se hayan atendido, por lo que de acuerdo al Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza Guanajuato 500/Visión 2042 (2018-2021), se estableció el objeto O12, en el cual se tiene la estrategia E12. consistente en *Reducir los tiempos y ampliar la cobertura en la atención de reportes por fallas en servicio*; sin embargo éstos reportes llevan más de 12 meses sin atención, lo que se considera una deficiencia en el servicio a la ciudadanía.

IV. CONCLUSIÓN

Con base a la evidencia revisada, se mantiene en general un tiempo razonable para la atención de las solicitudes y requerimientos hechos por la ciudadanía, sin embargo hay casos que el tiempo para la atención es demasiado largo y no es posible identificar, mediante los formatos manejados por la Dirección de Mantenimiento, el motivo o la causa del atraso.

V. RECOMENDACIÓN GENERAL

Se recomienda que en los formatos utilizados por las diferentes áreas de la Dirección de Mantenimiento, se especifiquen los motivos de los atrasos en la atención a las solicitudes.

Se recomienda que en la medida de lo posible se inserten fotografías en los formatos, a fin de que exista mayor certeza física de los servicios ya prestados en las áreas atendidas.

Se sugiere que se analice la posibilidad de establecer plazos máximos para la atención de los reportes ciudadanos para que exista mayor calidad y eficiencia.