

Recomienda Contraloría mejoras en áreas de trámites y servicios

BOLETÍN 12 AGOSTO 2018



La Contraloría General de la CDMX solicitó a las 16 delegaciones la

mejora en la calidad de la atención a usuarios y en sus instalaciones, lo mismo que a procedimientos relacionados con la gestión de trámites y servicios tanto en Ventanilla Única Delegacional (VUD) como en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), en aras también de combatir aspectos que puedan incentivar la corrupción de servidores públicos.

En el marco de las acciones “Juntos Contra la Corrupción”, la dependencia efectuó visitas de supervisión a ambas áreas delegacionales, donde ubicó en su conjunto 230 aspectos susceptibles de mejora, 112 en las 16 Ventanillas Únicas y otros 118 en los CESAC.

Entre los aspectos señalados se cuentan, entre otros, deficiente control estadístico y de seguimiento a solicitudes de atención, inadecuado control archivístico, ausencia de mecanismos de atención a personas en situación de vulnerabilidad, falta de datos de contacto para quejas y denuncias, la no portación de gafetes de servidores públicos, deficiente señalización, falta de directorios a la vista o su desactualización.

Las delegaciones que acumularon mayor número de recomendaciones fueron Gustavo A. Madero, con 23; Iztacalco, 22; Azcapotzalco, 18; Iztapalapa y Benito Juárez, 15. En tanto que la menos observada fue Tláhuac, con 6.

En cuanto a las recomendaciones atendidas, Miguel Hidalgo avanzó 92 por ciento; le siguen Cuauhtémoc y Tláhuac, con 84 y 83 por ciento, respectivamente; Gustavo A. Madero lleva 22 por ciento de avance, Magdalena Contreras 23 e Iztapalapa con 13. Iztacalco y Venustiano Carranza han desatendido el 100 por ciento de las recomendaciones de mejora.

Los resultados del ejercicio de verificación a áreas de trámites y servicios comprende también algunas del gobierno central, como la Secretaría de Movilidad (Semovi), juzgados cívicos de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales (Cejur), el Fondo para el Desarrollo Social (Fondeso), algunos hospitales adscritos a la Secretaría de Salud (Sedesa).

Los hallazgos de la Contraloría General y la semaforización por nivel de cumplimiento de las recomendaciones puede consultarse en la dirección electrónica:

<http://juntoscontralacorrupcion.cdmx.gob.mx/>

La dependencia implementó la plataforma con el objetivo mejorar la eficacia, eficiencia y transparencia en la atención de trámites y servicios.

Cuenta con una herramienta que invita a quienes la visiten a responder un cuestionario sobre su experiencia al acudir a un área de trámites o servicios. De las respuestas obtenidas, quienes han percibido algún acto de corrupción señalan los siguientes trámites: liberación de vehículos, obtención de licencia para conducir tipo A y reposición, altas de placas para vehículos, motocicletas y remolques de uso particular, expedición de constancias por diversos hechos ante juzgados cívicos y afiliación a servicios médicos y medicamentos gratuitos.

El micrositio **juntoscontralacorrupción** cuenta además con el apartado de “Centro de Verificación Vehicular” en donde la ciudadanía puede denunciar eventuales irregularidades y evaluar los servicios brindados, identificar el Centro más cercano a su domicilio, realizar una cita y calificar su experiencia al acudir a verificar su automóvil.

Por instrucciones del Jefe de Gobierno, José Ramón Amieva Gálvez, se incorporó también el capítulo de “Construcciones irregulares”, por medio del cual vecinas y vecinos interpongan denuncias en caso de observar irregularidades como rebase de niveles permitidos, presunción de carencia de manifestación de construcción, incumplimiento de algún requisito del reglamento de construcciones.

Con la creación de este tipo de plataformas, aplicaciones y sitios web, la Contraloría General reafirma el compromiso del Gobierno capitalino de implementar acciones contra la corrupción.

 **Compartir**

