

INFORME DE LAS ACTIVIDADES  
IMPLEMENTADAS DENTRO DEL  
COMPONENTE DE ACTIVIDADES DE  
CONTROL DEL CUARTO TRIMESTRE QUE  
CORRESPONDE DEL MES DE OCTUBRE AL  
MES DE DICIEMBRE DEL EJERCICIO FISCAL  
2025

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**

## MARCO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: artículo 134.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental: artículos 54, 61, fracc. II inciso b), 64 y 79.
- Constitución Política del Estado de Hidalgo: Artículo 108, 56 fracc. XXXI y 144 fracc. II.
- Ley de Planeación y Prospectiva del Estado de Hidalgo: Artículo 40.
- Ley de Presupuesto y Contabilidad Gubernamental del Estado de Hidalgo Art. 5 fracc. IV inciso a), b), y C), art. 16 fracc. I, II, III, y IV, art. 25 fracc. I, art. 46, art. 93, 94, 95, 96, 98 y 102.
- Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Hidalgo: Art. 69 fracc. IV, V y VI.



## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con lo establecido en el marco normativo aplicable en materia de control interno y responsabilidades administrativas, el Órgano Interno de Control del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda presenta el **Informe de las Actividades Implementadas dentro del Componente de Actividades de Control correspondiente al cuarto trimestre del ejercicio fiscal 2025**, correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre.

El presente informe tiene como finalidad dar a conocer las acciones emprendidas por el OIC para garantizar la transparencia, la rendición de cuentas, el cumplimiento normativo y la mejora continua en la operación institucional. A través de diversas actividades de control, se buscó verificar el cumplimiento de obligaciones legales, supervisar procesos internos, dar seguimiento a los informes administrativos y fomentar prácticas orientadas a fortalecer la eficiencia en la gestión pública.

Entre las acciones realizadas en este trimestre destacan: la organización de mesas de trabajo con las unidades administrativas para la revisión de aspectos susceptibles de mejora en los informes trimestrales; la aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana como mecanismo de retroalimentación directa sobre la atención brindada; la supervisión del cumplimiento en la presentación de declaraciones patrimoniales y de intereses; la revisión y seguimiento de los informes mensuales presentados por las direcciones del Instituto; así como el control y supervisión del registro de asistencia mediante el sistema de checador de huella digital, verificando entradas, salidas, faltas y retardos del personal.

Cada una de estas actividades fue documentada y acompañada de mecanismos de seguimiento que aseguran la atención a las observaciones detectadas, la implementación de medidas correctivas cuando así se requirió y la consolidación de prácticas de control interno. Con ello, se fortalecen los principios de legalidad, eficiencia, disciplina y orden administrativo que rigen el quehacer institucional.

El presente documento constituye una herramienta de análisis y rendición de cuentas que refleja el compromiso del Órgano Interno de Control con la vigilancia permanente del cumplimiento normativo y con la consolidación de una cultura de integridad y mejora continua dentro del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda.

## **1. Mesas de trabajo para revisión de aspectos susceptibles de mejora en los informes trimestrales**

Durante el mes de octubre del presente ejercicio fiscal, este Órgano Interno de Control del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda llevó a cabo una serie de mesas de trabajo con las cinco unidades administrativas que integran la estructura institucional. Estas sesiones se realizaron con el propósito de fortalecer los procesos de planeación, ejecución y reporte de actividades, enfocándose principalmente en la identificación y análisis de aquellos aspectos susceptibles de mejora detectados en los informes presentados durante la cuarta entrega trimestral.

El desarrollo de estas mesas de trabajo permitió generar un espacio de diálogo y colaboración entre el OIC y las unidades administrativas, donde se expusieron de manera clara las observaciones detectadas en los documentos previamente entregados. Asimismo, se brindó la orientación necesaria para que cada área pudiera corregir, complementar o clarificar la información presentada en sus reportes, asegurando con ello una mayor calidad, consistencia y transparencia en la rendición de cuentas.

Como producto de estas sesiones, se elaboraron minutas de trabajo individualizadas para cada unidad administrativa. En dichos documentos quedaron registradas de manera puntual las observaciones emitidas por el Órgano Interno de Control, así como los compromisos específicos adquiridos por cada área para dar atención a las recomendaciones formuladas. Este ejercicio no



solo permitió documentar los acuerdos alcanzados, sino también establecer un mecanismo formal de seguimiento que garantiza el cumplimiento de los compromisos asumidos por las partes.

Cabe destacar que las minutas fueron debidamente firmadas por los servidores públicos participantes, lo que otorgó validez y formalidad al proceso. Dichas evidencias documentales se conservaron en los archivos del OIC como parte de las actividades de control implementadas en el trimestre, sirviendo además como insumo para futuras evaluaciones y verificaciones.

Con la implementación de estas mesas de trabajo, se dio cumplimiento puntual a las actividades de control calendarizadas para el cuarto trimestre del ejercicio fiscal 2025. Asimismo, se fortaleció la cultura de mejora continua dentro de las unidades administrativas, generando un impacto positivo en la eficiencia institucional y en la correcta integración de los informes trimestrales.

## **2. Implementación de encuestas de satisfacción ciudadana**

Como parte de las acciones por el Órgano Interno de Control en materia de actividades de control, durante el periodo que corresponde al cuarto trimestre se dio continuidad a la estrategia de aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana. Esta iniciativa estuvo dirigida a las personas usuarias que acuden a realizar trámites o recibir atención directa en las distintas unidades administrativas como lo es la Dirección de Licencias y Control Urbano, la Dirección de finanzas y Administración que a través del área de caja también tienen un trato directo con los ciudadanos de Tizayuca y la Dirección de Asuntos Jurídicos del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda.

El objetivo principal de esta actividad consistió en generar un mecanismo formal de retroalimentación directa desde la perspectiva del ciudadano, permitiendo evaluar la calidad y eficacia de los servicios prestados por el Instituto. De esta

manera, se busca contar con información objetiva que contribuya a detectar áreas de oportunidad y, al mismo tiempo, reconocer aquellas prácticas administrativas que han sido valoradas positivamente por la ciudadanía.

Para llevar a cabo esta medición, se aplicó un formato de encuesta previamente diseñado, el cual contempla aspectos clave como:

- El trato recibido por parte del personal.
- La claridad y precisión de la información proporcionada.
- El nivel de respeto y amabilidad durante la atención.
- La eficacia en la solución o respuesta a las solicitudes y trámites.
- La percepción general sobre el servicio recibido.
- Un espacio adicional para la emisión de comentarios o sugerencias de mejora.

En el cuarto trimestre se obtuvieron los siguientes resultados:

- 52 encuestas con calificación de *excelente*.
- 3 encuestas con calificación entre *excelente y bueno*.
- 4 encuestas con calificación de *bueno múltiple*.
- 1 encuestas con calificación de *regular*.



## "PORCENTAJE DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA"



**IMDÚYV** INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA

**Encuesta de satisfacción**  
(Ayudemos a mejorar)

Nombre Completo: María del Carmen Alvarado Hernández Teléfono: 5641129009

Nombre de la persona servidora pública que le atendió: Brenda Yezel Gila Pardo

Agradecemos el tiempo que dedica para calificar su satisfacción con:

	Malo	Regular	Buena	Excelente
La atención que recibió fue:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Cómo califica el trato recibido por parte del servidor público?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Cómo califica la cantidad de la información que le fue proporcionada?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Cómo califica el tiempo que tardaron en atenderle?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Cómo califica la atención en cuanto a respeto y amabilidad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Cómo califica la solución o respuesta que recibió a su solicitud o trámite?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Cómo califica su experiencia general con el servicio recibido?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Sugerencias: Un Servicio Excelente Muchas Gracias!!! 😊

**IMDÚYV** INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA

**Encuesta de satisfacción**  
(Ayudemos a mejorar)

Nombre Completo: Frausto Pérez Cruz Teléfono: 553-58257

Nombre de la persona servidora pública que le atendió: Brenda Yezel Gila Pardo

Agradecemos el tiempo que dedica para calificar su satisfacción con:

	Malo	Regular	Buena	Excelente
La atención que recibió fue:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Cómo califica el trato recibido por parte del servidor público?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Cómo califica la cantidad de la información que le fue proporcionada?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Cómo califica el tiempo que tardaron en atenderle?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Cómo califica la atención en cuanto a respeto y amabilidad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Cómo califica la solución o respuesta que recibió a su solicitud o trámite?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Cómo califica su experiencia general con el servicio recibido?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Sugerencias: Todo bien.

**IMDÚYV** INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA

**Encuesta de satisfacción**  
(Ayudemos a mejorar)

Nombre Completo: Samir Tapia Tello Teléfono: 553-58257

Nombre de la persona servidora pública que le atendió: Ashley Fajardo

Agradecemos el tiempo que dedica para calificar su satisfacción con:

	Malo	Regular	Buena	Excelente
La atención que recibió fue:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Cómo califica el trato recibido por parte del servidor público?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Cómo califica la cantidad de la información que le fue proporcionada?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Cómo califica el tiempo que tardaron en atenderle?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Cómo califica la atención en cuanto a respeto y amabilidad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Cómo califica la solución o respuesta que recibió a su solicitud o trámite?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
¿Cómo califica su experiencia general con el servicio recibido?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Sugerencias: Ninguna, excelente trato.

Estos resultados reflejan, en su mayoría, una percepción favorable respecto al servicio prestado por las áreas evaluadas, lo que evidencia el esfuerzo institucional en garantizar una atención de calidad, con trato respetuoso y con soluciones eficaces a las necesidades de la ciudadanía. Asimismo, los comentarios y sugerencias recabados en el espacio abierto de la encuesta se constituyen como un insumo de gran valor para identificar oportunidades de mejora y dar seguimiento puntual a las inquietudes expresadas por las personas usuarias.

Con la implementación de esta estrategia de control, el OIC reitera su compromiso con la transparencia, la mejora continua y la promoción de un servicio público orientado a la satisfacción ciudadana, fortaleciendo con ello la confianza en el desempeño del Instituto.

### **3. Supervisión de la presentación de declaraciones patrimoniales y de intereses**

En apego a lo establecido en los artículos 32 y 33 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, el Órgano Interno de Control (OIC) del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda implementó, durante el tercer trimestre del ejercicio fiscal 2025, la supervisión del cumplimiento de la obligación legal relativa a la presentación de las declaraciones patrimoniales y de intereses. En esta ocasión, la revisión se enfocó en dos modalidades específicas: **ingreso al servicio público por primera vez y conclusión del encargo.**

El propósito fundamental de esta actividad fue verificar que la totalidad del personal sujeto a esta obligación cumpliera en tiempo y forma con la entrega de sus declaraciones, garantizando así los principios de transparencia, legalidad y rendición de cuentas en el ejercicio del servicio público.

Para la correcta ejecución de esta supervisión, se estableció un procedimiento de seguimiento que incluyó las siguientes acciones:



- Emisión de comunicados internos informativos en los que se precisaron los plazos y requisitos aplicables.
- Acompañamiento técnico y asesoría directa a los servidores públicos que así lo solicitaron, con el fin de facilitar la correcta integración de sus declaraciones.
- Verificación documental del cumplimiento exitoso de la obligación, asegurando la recepción formal de los acuses correspondientes.

Como resultado del proceso de supervisión, se constató que:

- 3 servidores públicos presentaron su declaración en la modalidad de ingreso al servicio público por primera vez.
- 2 servidores públicos presentaron su declaración en la modalidad de conclusión del encargo.

La totalidad de las declaraciones fueron revisadas de manera exhaustiva y se concluyó su validación con plena satisfacción, sin que se detectaran omisiones, inconsistencias o errores relevantes. Este resultado refleja el compromiso institucional con el cumplimiento de las obligaciones en materia de responsabilidades administrativas y la consolidación de un servicio público íntegro y apegado a la normatividad vigente.

Con estas acciones, el Órgano Interno de Control asegura la observancia de las disposiciones legales en materia de control patrimonial y de intereses, fortaleciendo la confianza ciudadana en el desempeño ético de los servidores públicos del Instituto.



#### 4. Informes mensuales de las unidades administrativas del IMDUyV

Como parte de las actividades de control implementadas durante el tercer trimestre del ejercicio fiscal 2025, el Órgano Interno de Control dio continuidad al seguimiento y revisión de los informes mensuales de actividades presentados por las cinco unidades administrativas que integran el Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda: **Dirección General, Dirección de Licencias y Control Urbano, Dirección de Investigación y Planeación Estratégica, Dirección de Finanzas y Administración, y Dirección de Asuntos Jurídicos.**



- La pertinencia y suficiencia de la información reportada.
- La alineación de las actividades con el programa presupuestario autorizado.
- La congruencia entre las acciones realizadas y las atribuciones establecidas para cada dirección.

Es importante destacar que, como parte de este ejercicio, las observaciones derivadas del análisis de los informes son comunicadas de manera oportuna a las unidades correspondientes, lo que genera un proceso de retroalimentación constante y útil para el ajuste, corrección y mejora en la integración de los informes subsiguientes.

[illegible]

Con esta práctica de control, el Órgano Interno de Control asegura que la información generada por las unidades administrativas sea clara, veraz y congruente con los objetivos institucionales, fortaleciendo así la transparencia y la eficacia en el desempeño del Instituto.

## **5. Control y seguimiento del checador de huella digital de entradas, salidas, faltas y retardos**

Durante el tercer trimestre del ejercicio fiscal 2025, el Órgano Interno de Control (OIC) implementó actividades de supervisión y seguimiento respecto al control de asistencia del personal del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda, mediante la revisión periódica de la información generada por el sistema de huella digital.

De manera quincenal, el Coordinador de Recursos Humanos remitió al OIC los reportes correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre, en los cuales se registraron los movimientos de entradas, salidas, retardos y faltas de los servidores públicos. Una vez recibida la información, el OIC llevó a cabo un análisis detallado de los reportes, verificando:

- El número de retardos acumulados por los servidores públicos.
- La identificación de faltas injustificadas.
- La frecuencia con la que se registran salidas durante la jornada laboral.

En aquellos casos en los que se detectaron errores, omisiones o inconsistencias en los registros, particularmente en lo relativo a la marcación de retardos, se elaboraron observaciones específicas, mismas que fueron notificadas mediante oficio a la Coordinación de Recursos Humanos, a fin de que se aplicaran las medidas administrativas correspondientes conforme a la normativa interna vigente.



**Vo. Bo.**  
**MTRO. HIPÓLITO ZAMORA SORIA**



**DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO  
MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA.**

**APROBÓ**

**L.D. ESTEFHANI ITZEL RODRÍGUEZ BARRERA**



**TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL DEL  
INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA.**