



INSTITUTO MUNICIPAL DE
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA

**INFORME DE ACTIVIDADES
EJECUTADAS DENTRO DEL
ELEMENTO DE ACTIVIDADES
DE CONTROL DEL TERCER
TRIMESTRE.**

JULIO - SEPTIEMBRE

EJERCICIO FISCAL 2026

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL



Tizayuca
Ciudad Próspera



INDICE

MARCO LEGAL.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
ACTIVIDADES REALIZADAS.....	5
1. APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA.....	5
2. REVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE INFORMES MENSUALES DE ACTIVIDADES.....	9
3. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CHECADOR DE HUELLA DIGITAL DE ENTRADAS, SALIDAS, FALTAS Y RETARDOS.....	12
4. RECEPCIÓN, REVISIÓN, SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS.....	16
RESULTADOS OBTENIDOS.....	19
EVIDENCIA DOCUMENTAL.....	23
CONCLUSIÓN.....	25



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.
- Programa Presupuestario de Control Interno y Combate a la Corrupción, del Órgano Interno de Control del IMDUyV.



INTRODUCCIÓN

El presente Informe de Actividades Ejecutadas dentro del Elemento de Actividades de Control, correspondiente al Tercer Trimestre del Ejercicio Fiscal 2026, comprende las acciones realizadas por el Órgano Interno de Control del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda durante el periodo correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre de 2026, con el propósito de fortalecer los mecanismos institucionales de prevención, seguimiento, verificación y evaluación.

Las Actividades de Control constituyen un elemento fundamental dentro del Sistema de Control Interno Institucional, toda vez que permiten implementar acciones orientadas a reducir riesgos, detectar oportunamente posibles desviaciones, verificar el cumplimiento de las responsabilidades asignadas a las unidades administrativas y generar información objetiva que contribuya a la toma de decisiones y a la mejora continua de los procesos internos.

Durante el periodo que se informa, el Órgano Interno de Control dio continuidad a diversas acciones de carácter preventivo y de seguimiento, enfocadas tanto al funcionamiento interno del Instituto como a la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía. Estas actividades permitieron obtener información relacionada con la percepción de las personas usuarias, el cumplimiento de las funciones institucionales, la asistencia y puntualidad del personal, así como la atención y seguimiento de posibles inconformidades o denuncias ciudadanas.

En este contexto, durante el tercer trimestre se desarrollaron las siguientes actividades de control: aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana; revisión y seguimiento de informes mensuales de actividades; control y seguimiento del checador de huella digital de entradas, salidas, faltas y retardos; y recepción, revisión y seguimiento de quejas y denuncias.

La ejecución de estas acciones permitió al Órgano Interno de Control contar con elementos objetivos para evaluar determinados aspectos de la gestión



institucional, identificar áreas susceptibles de mejora, formular observaciones cuando resultó procedente y dar seguimiento a situaciones que pudieran representar riesgos administrativos o afectar el adecuado funcionamiento del Instituto.

Asimismo, el análisis comparativo con los resultados obtenidos en periodos anteriores permitió identificar avances y áreas que requieren continuidad en su seguimiento, particularmente en materia de atención ciudadana, disciplina laboral, cumplimiento de funciones y fortalecimiento de los mecanismos de participación y denuncia.

De esta manera, el presente informe integra las actividades realizadas, los resultados obtenidos, la evidencia documental que sustenta su ejecución y las conclusiones derivadas del análisis efectuado, con la finalidad de dejar constancia de las acciones implementadas por el Órgano Interno de Control y contribuir al fortalecimiento de una gestión institucional basada en los principios de legalidad, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas, prevención y mejora continua.

ACTIVIDADES REALIZADAS

1. APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Con el propósito de dar continuidad a las acciones de control interno orientadas a evaluar la calidad de los servicios públicos que brinda el Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda, durante el tercer trimestre del ejercicio fiscal 2026, correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre, el Órgano Interno de Control continuó con la aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana en las unidades administrativas que mantienen atención directa con la población usuaria.

Esta actividad se desarrolló en coordinación con la Dirección de Licencias y Control Urbano, la Dirección de Asuntos Jurídicos y la Dirección de Finanzas y



Administración, áreas que, por la naturaleza de sus atribuciones, proporcionan de manera directa trámites, servicios, orientación y asesoría a la ciudadanía.

Al concluir la atención correspondiente, se proporcionó a las personas usuarias el formato de encuesta de satisfacción, con la finalidad de conocer su percepción respecto del servicio recibido y generar información que permita al Órgano Interno de Control identificar fortalezas, áreas de oportunidad y la evolución en la calidad de la atención proporcionada por el personal del Instituto.

El instrumento mantuvo los criterios de evaluación implementados durante el trimestre anterior, considerando los rubros de calidad de la atención recibida; trato de la persona servidora pública; claridad de la información proporcionada; tiempo de atención; respeto y amabilidad durante el servicio; solución o respuesta otorgada a la solicitud o trámite; y evaluación general de la experiencia, utilizando para ello la escala cualitativa de Malo (rojo), Regular (naranja), Bueno (amarillo) y Excelente (verde).

Durante el **tercer trimestre de 2026 se aplicaron un total de 107 encuestas de satisfacción ciudadana**, obteniéndose los siguientes resultados:

- **83 encuestas**, equivalentes al **77.57 %**, obtuvieron la calificación de **“Excelente” en la totalidad de los rubros evaluados**.
- **17 encuestas**, equivalentes al **15.89 %**, presentaron una valoración predominantemente de **“Excelente”**, registrándose únicamente algunos rubros con calificación de **“Bueno”**.
- **7 encuestas**, equivalentes al **6.54 %**, presentaron una valoración general de **“Bueno”**.
- **No se registró ninguna evaluación en las categorías de “Regular” o “Malo”** durante el periodo que se informa.

En términos generales, 100 de las 107 encuestas aplicadas, equivalentes al 93.46 % del total, presentaron una valoración excelente o predominantemente excelente, mientras que el 100 % de las personas encuestadas calificó la atención

recibida dentro de los niveles positivos de “Bueno” y “Excelente”, sin que se identificaran valoraciones negativas.

“PORCENTAJE DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DEL TERCER TRIMESTRE 2026”



Comparativo con el segundo trimestre de 2026

Al realizar un análisis comparativo respecto del segundo trimestre del ejercicio fiscal 2026, se observa un incremento significativo en el alcance de esta actividad de control. Durante el trimestre anterior se aplicaron 54 encuestas, mientras que en el tercer trimestre se recabaron 107, lo que representa un incremento de 53 encuestas, equivalente al 98.15 % respecto del periodo inmediato anterior.

Asimismo, el número de encuestas calificadas como “Excelente” en la totalidad de los rubros pasó de 48 durante el segundo trimestre a 83 en el tercer trimestre, es decir, se obtuvieron 35 evaluaciones completamente excelentes adicionales, lo que representa un incremento del 72.92 % en términos absolutos.

Resultado	Segundo trimestre	Tercer trimestre
Total de encuestas aplicadas	54	107
Excelente en todos los rubros	48	83
Predominantemente Excelente	6	17

Bueno	0	7
Regular	0	0
Malo	0	0

Los resultados permiten advertir un fortalecimiento en el seguimiento de la percepción ciudadana y en la atención proporcionada por las áreas del Instituto, toda vez que, aun con una muestra prácticamente duplicada respecto del trimestre anterior, no se registraron evaluaciones en las categorías de “Regular” o “Malo”, manteniéndose la totalidad de las opiniones ciudadanas dentro de parámetros positivos.

De igual manera, el incremento en el número absoluto de evaluaciones totalmente excelentes constituye un indicador favorable respecto de la experiencia de las personas usuarias. Lo anterior permite identificar que las acciones de seguimiento, supervisión y retroalimentación institucional han contribuido a mantener y fortalecer estándares adecuados de atención, trato, orientación y capacidad de respuesta hacia la ciudadanía.

La información obtenida a través de estas encuestas constituye un instrumento relevante para el Órgano Interno de Control, ya que permite contar con evidencia objetiva sobre la percepción de las personas usuarias, dar seguimiento al desempeño de las unidades administrativas con atención directa al público y, en su caso, detectar oportunamente áreas susceptibles de mejora.

En consecuencia, durante el tercer trimestre se observa una consolidación del mecanismo de evaluación de la satisfacción ciudadana, así como resultados favorables en la prestación de los servicios institucionales, reafirmando la importancia de continuar con la aplicación periódica de este instrumento como parte de las actividades de control, con el propósito de fortalecer la calidad del servicio público, la mejora continua, la transparencia, la rendición de cuentas y la confianza de la ciudadanía en el Instituto.

IMDÚV INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA 

Encuesta de satisfacción
(Ayúdenos a mejorar)

Nombre Completo: Ana Loura Cruz Teléfono: 5516030293

Nombre de la persona servidora pública que le atendió:
José Rodolfo Pérez Gómez

Agradecemos el tiempo que dedica para calificar su satisfacción con:

	Malo	Regular	Buena	Excelente
La atención que recibí fue:	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica el trato recibido por parte del servidor público?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica la claridad de la información que le fue proporcionada?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica el tiempo que tardaron en atenderle?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica la atención en cuanto a respeto y amabilidad?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica la solución o respuesta que recibió a su solicitud o trámite?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica su experiencia general con el servicio recibido?	☐	☐	☐	☒

Sugerencias:

IMDÚV INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA 

Encuesta de satisfacción
(Ayúdenos a mejorar)

Nombre Completo: Javier Castro Teléfono: 557804387

Nombre de la persona servidora pública que le atendió:
Arath Gama Espino

Agradecemos el tiempo que dedica para calificar su satisfacción con:

	Malo	Regular	Buena	Excelente
La atención que recibí fue:	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica el trato recibido por parte del servidor público?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica la claridad de la información que le fue proporcionada?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica el tiempo que tardaron en atenderle?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica la atención en cuanto a respeto y amabilidad?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica la solución o respuesta que recibió a su solicitud o trámite?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica su experiencia general con el servicio recibido?	☐	☐	☐	☒

Sugerencias:

IMDÚV INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA 

Encuesta de satisfacción
(Ayúdenos a mejorar)

Nombre Completo: Encarnación Teléfono: 551514030

Nombre de la persona servidora pública que le atendió:
Brenda Leni Arán Pineda

Agradecemos el tiempo que dedica para calificar su satisfacción con:

	Malo	Regular	Buena	Excelente
La atención que recibí fue:	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica el trato recibido por parte del servidor público?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica la claridad de la información que le fue proporcionada?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica el tiempo que tardaron en atenderle?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica la atención en cuanto a respeto y amabilidad?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica la solución o respuesta que recibió a su solicitud o trámite?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica su experiencia general con el servicio recibido?	☐	☐	☐	☒

Sugerencias:

2. REVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE INFORMES MENSUALES DE ACTIVIDADES

En continuidad con las acciones implementadas por el Órgano Interno de Control para fortalecer los mecanismos de control interno y verificar el adecuado desarrollo de las actividades institucionales, durante el tercer trimestre del ejercicio fiscal 2026, correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre, se llevó a cabo la recepción, revisión y análisis de los informes mensuales de actividades presentados por las unidades administrativas del Instituto.

Para el periodo que se informa, se recibieron y revisaron los informes mensuales correspondientes a la Dirección General, la Dirección de Investigación y Planeación Estratégica, la Dirección de Asuntos Jurídicos, la Dirección de Finanzas y Administración y la Dirección de Licencias y Control Urbano, mediante los cuales cada área reportó las actividades desarrolladas por las personas servidoras públicas que la integran.

Una vez recibidos los informes, el Órgano Interno de Control realizó el análisis de las actividades reportadas, verificando principalmente que éstas guardaran



correspondencia con las funciones y atribuciones establecidas en el Manual de Organización del Instituto, así como con las acciones, objetivos y actividades contempladas dentro del Programa Presupuestario correspondiente a cada unidad administrativa.

Esta revisión permitió identificar si las actividades desarrolladas durante cada mes se encontraban alineadas con las responsabilidades institucionales de las áreas y si existía congruencia entre las funciones asignadas y las acciones efectivamente reportadas, constituyendo un mecanismo preventivo para advertir posibles desviaciones respecto de las atribuciones y objetivos establecidos.

Posteriormente al análisis de cada informe mensual, el Órgano Interno de Control elaboró la Evaluación del Informe Mensual de Actividades correspondiente, documento mediante el cual se hicieron del conocimiento de cada unidad administrativa las observaciones generales derivadas de la revisión de la información presentada.

Dentro de esta evaluación se consideraron aspectos relacionados con la claridad y congruencia de la información reportada, la correspondencia de las actividades con las funciones establecidas en el Manual de Organización y su vinculación con el Programa Presupuestario. Asimismo, se efectuó una revisión encaminada a identificar la posible existencia de **duplicidad de funciones entre las unidades administrativas o entre las personas servidoras públicas que las integran**, dejando constancia de los resultados obtenidos dentro de la evaluación respectiva.

La elaboración de estas evaluaciones permite al Órgano Interno de Control contar con elementos objetivos para dar seguimiento al cumplimiento de las funciones institucionales, detectar áreas de oportunidad y formular observaciones que contribuyan a mejorar la calidad de la información contenida en los informes mensuales.

Cabe señalar que la actividad reportada dentro del presente **elemento de Actividades de Control** comprende específicamente la **recepción de los informes mensuales, su análisis y la elaboración de las evaluaciones correspondientes**.

Posteriormente, los resultados obtenidos de dichas evaluaciones son concentrados y analizados de manera integral mediante un informe específico, el cual forma parte de las acciones desarrolladas dentro del **componente de Supervisión**, evitando con ello duplicar el registro de actividades entre ambos componentes del Sistema de Control Interno Institucional.

La revisión periódica de los informes mensuales constituye, por tanto, un mecanismo de control preventivo que permite verificar que las actividades desarrolladas por las unidades administrativas se mantengan alineadas con sus atribuciones, responsabilidades y objetivos institucionales, contribuyendo al fortalecimiento del orden administrativo, la correcta delimitación de funciones y la mejora continua en el desempeño del Instituto.

INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA	
INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES	OBJETIVO DE LA DIRECCIÓN: La Dirección de Asuntos Jurídicos tiene como objeto revisar la legalidad de los actos administrativos en los que sea parte o se emitan en el Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda, asesorar a sus diversas áreas, atender consultas jurídicas relacionadas con la tenencia de la tierra, que se generen por los ciudadanos, coordinar y someter a consideración del Director General los mecanismos jurídicos para legalizar los asentamientos irregulares, asesorar, gestionar y realizar la regularización y escrituración de los asentamientos susceptibles a ello, así como realizar los contratos y convenios que sean necesarios para cada caso en cada una de las unidades administrativas de este Instituto, y de la misma manera la Dirección de Asuntos Jurídicos tiene como objeto brindar a la ciudadanía una atención idónea, clara y concisa de todos y cada uno de los temas jurídicos que surjan con respecto a los asentamientos regulares e irregulares, así como dar a conocer el procedimiento que deben seguir para la realización del trámite de regularización, ante esta dependencia y ante el Instituto Nacional del Suelo Sustentable.
	UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS
	FECHA QUE REPORTA ACTIVIDADES: 01 DE JULIO AL 31 DE JULIO DEL 2026
	FECHA DE ENTREGA DEL FORMATO: 06 DE AGOSTO DEL 2026
PUESTO:	DIRECTORA DE ASUNTOS JURÍDICOS
SERVIDOR PÚBLICO:	LIZBETH SAYDE QUEZADA ISLAS
ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL MES (DESCRIBIR CON FECHAS SI ES POSIBLE)	<ul style="list-style-type: none"> Se brindó atención y asesoría jurídica a la ciudadanía en materia de regularización de predios, escrituración y trámites administrativos. Se realizaron reuniones de trabajo y atención ciudadana con habitantes de los fraccionamientos Villa Los Milagros, La Gloria, El Mineral, Renacimiento, Olmos, San José, San Felipe, Nuevo México, Magisterio, Reino Unido, Praderas y Ampliación La Gloria. Se asistió a diversas asambleas vecinales para atender planteamientos ciudadanos y dar seguimiento a los procesos de regularización. Se participó en las capacitaciones correspondientes al Bloque 1 y Bloque 2 dirigidas al personal del Instituto. Se llevaron a cabo reuniones de coordinación y seguimiento con la Consejería Jurídica.

06-08-26
L.R.B.

INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA	
INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES	OBJETIVO DE LA DIRECCIÓN: Dirigir, coordinar e implementar acciones enfocadas a impulsar el desarrollo urbano y la planeación territorial, estableciendo un canal de comunicación interno adecuado para la distribución de atribuciones para su atención oportuna de tareas, así como establecer el cumplimiento apegado a las leyes de desarrollo urbano aplicables al municipio.
	UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección General
	FECHA QUE REPORTA ACTIVIDADES: 01/JULIO/2026 al 31/JULIO/2026
	FECHA DE ENTREGA DEL FORMATO: 03/AGOSTO/2026
PUESTO:	Director General
SERVIDOR PÚBLICO:	Hipólito Zamora Soria
RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> 01/07/2026 Reunión de trabajo con la Contraloría municipal. 02/07/2026 Reunión con INSUS CDMX para seguimiento de las colonias en trámite de regularización y escrituración. 03/07/2026 Seguimiento a temas pendientes del Instituto. 06/07/2026 Mesa de Trabajo con la Tesorería Municipal respecto a las colonias que están siendo regularizadas con INSUS. 07/07/2026 Audiencias Ciudadanas y Reunión de Gabinete General. 08/07/2026 Mesa de Trabajo el notario público, la SEDATU y la comitiva del tren AIFA-PACHUCA.

04-08-26
L.R.B.



3. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CHECADOR DE HUELLA DIGITAL DE ENTRADAS, SALIDAS, FALTAS Y RETARDOS

En continuidad con las acciones de control interno orientadas a verificar el cumplimiento de la jornada laboral y fortalecer la disciplina administrativa de las personas servidoras públicas del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda, durante el tercer trimestre del ejercicio fiscal 2026, correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre, el Órgano Interno de Control llevó a cabo el seguimiento periódico de los registros generados mediante el sistema biométrico de huella digital.

Para el desarrollo de esta actividad, el área de Recursos Humanos, adscrita a la Dirección de Finanzas y Administración, remitió de manera quincenal al Órgano Interno de Control los reportes correspondientes a las entradas y salidas del personal, mismos que fueron analizados con la finalidad de verificar el cumplimiento de los horarios establecidos e identificar posibles incidencias relacionadas con la asistencia y puntualidad.

La revisión comprendió principalmente la identificación y seguimiento de:

- Retardos.
- Faltas.
- Omisiones en los registros de entrada y/o salida.
- Inconsistencias en la determinación o registro de incidencias por parte del área de Recursos Humanos.

Una vez analizada la información correspondiente a cada periodo quincenal, el Órgano Interno de Control elaboró los informes de observaciones respectivos, dirigidos a la Dirección de Finanzas y Administración y al área de Recursos Humanos, mediante los cuales se hicieron del conocimiento las incidencias detectadas y, en su caso, las diferencias identificadas entre los registros



generados por el sistema biométrico y las incidencias administrativas determinadas por el área responsable.

Los resultados obtenidos durante el tercer trimestre fueron los siguientes:

Periodo	Servidores públicos con retardos	Servidores públicos con faltas	Observaciones adicionales
1 al 15 de julio	18	1	1 servidor público no fue registrado con el retardo correspondiente.
16 al 31 de julio	14	2	1 servidor público no fue registrado con el retardo correspondiente.
1 al 15 de agosto	20	0	1 servidor público no fue registrado con el retardo correspondiente.
16 al 31 de agosto	16	0	Sin observaciones adicionales.
1 al 15 de septiembre	24	0	3 servidores públicos no fueron registrados con los retardos correspondientes.
16 al 30 de septiembre	25	0	2 servidores públicos no fueron registrados con los retardos correspondientes.

Durante las seis revisiones quincenales efectuadas se registraron, de manera acumulada, 117 casos de personas servidoras públicas con retardos y 3 casos con faltas. Asimismo, se identificaron 8 casos en los que el área responsable no había



registrado inicialmente el retardo correspondiente, situación que fue señalada por el Órgano Interno de Control para su aclaración, corrección y seguimiento.

Debe precisarse que las cifras acumuladas de retardos corresponden a los registros identificados en cada periodo quincenal y no necesariamente representan a 117 personas servidoras públicas distintas, toda vez que una misma persona puede presentar incidencias en más de un periodo.

Análisis comparativo respecto del segundo trimestre de 2026

Al comparar los resultados del tercer trimestre con los obtenidos durante los meses de abril, mayo y junio de 2026, se identificaron variaciones relevantes que permiten evaluar la evolución de los controles implementados.

Durante el segundo trimestre se contabilizaron acumuladamente 102 registros de personas servidoras públicas con retardos, mientras que en el tercer trimestre se identificaron 117, lo que representa un incremento de 15 registros, equivalente al 14.71 %.

Por otra parte, se observa una mejora significativa respecto de las faltas, ya que durante el segundo trimestre se registraron 9 casos, mientras que en el tercer trimestre únicamente se identificaron 3, lo que representa una disminución del 66.67 %.

Asimismo, respecto de las inconsistencias detectadas en la determinación de retardos por parte del área de Recursos Humanos, durante el segundo trimestre se identificaron 10 casos en los que no se había registrado oportunamente el retardo correspondiente, mientras que durante el tercer trimestre se presentaron 8 casos, equivalente a una reducción del 20 %.

Concepto	Segundo trimestre	Tercer trimestre	Variación
Registros de personas con retardos	102	117	+14.71 %
Registros de personas con faltas	9	3	-66.67 %
Retardos no registrados inicialmente por Recursos Humanos	10	8	-20.00 %

Los resultados permiten advertir una **evolución favorable en materia de asistencia**, particularmente por la disminución de faltas, destacando que durante los meses de **agosto y septiembre no se registraron faltas** dentro de los periodos revisados. De igual manera, se observa una disminución en las inconsistencias relacionadas con la correcta determinación de retardos por parte del área responsable, lo que refleja avances en la aplicación de los mecanismos administrativos de control de asistencia.

No obstante, el incremento observado en los registros de retardos evidencia que la **puntualidad continúa constituyendo un área de atención**, particularmente durante el mes de septiembre, periodo en el cual se registraron **24 casos durante la primera quincena y 25 durante la segunda**, por lo que resulta necesario mantener el seguimiento periódico y fortalecer las acciones preventivas orientadas al cumplimiento de los horarios laborales establecidos.

En este sentido, la revisión quincenal del sistema biométrico permite al Órgano Interno de Control contar con información objetiva para identificar oportunamente incidencias, verificar la correcta aplicación de los controles administrativos y formular observaciones dirigidas a fortalecer la gestión del recurso humano.



La continuidad de esta actividad constituye un mecanismo preventivo de control interno que contribuye a promover una cultura institucional basada en la **responsabilidad, puntualidad, disciplina y cumplimiento de las obligaciones laborales**, así como a fortalecer la confiabilidad de los registros de asistencia y la adecuada actuación de las áreas responsables de su administración.

4. RECEPCIÓN, REVISIÓN, SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS

En cumplimiento de las atribuciones conferidas al Órgano Interno de Control en materia de vigilancia, investigación, transparencia y atención de inconformidades ciudadanas, durante el **tercer trimestre del ejercicio fiscal 2026**, correspondiente a los meses de **julio, agosto y septiembre**, se dio continuidad al monitoreo de los mecanismos institucionales habilitados para la recepción de quejas y denuncias relacionadas con posibles actos u omisiones atribuibles a personas servidoras públicas del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda.

Como parte de esta actividad, se mantuvo la vigilancia de los medios establecidos para que la ciudadanía pueda hacer del conocimiento del Órgano Interno de Control hechos que pudieran constituir irregularidades administrativas, con la finalidad de garantizar su recepción, registro, análisis y, en su caso, seguimiento conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.

Durante el periodo que se informa, se dio **seguimiento a dos denuncias presentadas por ciudadanos**, las cuales fueron atendidas por la **Autoridad Investigadora del Órgano Interno de Control**, llevando a cabo las actuaciones y diligencias necesarias para analizar los hechos denunciados y valorar la información y documentación que integraba cada uno de los expedientes de investigación.

Una vez concluidas las investigaciones correspondientes, la Autoridad Investigadora efectuó el análisis integral de los elementos recabados con la finalidad de determinar si existían datos suficientes para acreditar la posible



comisión de una falta administrativa y la presunta responsabilidad de alguna persona servidora pública.

Derivado de dicho análisis, en **ambos expedientes se determinó que no se contaba con elementos suficientes para demostrar la existencia del hecho constitutivo de una infracción administrativa y acreditar la presunta responsabilidad de las personas investigadas**. En consecuencia, se emitieron los respectivos **acuerdos de conclusión y archivo**, debidamente fundados y motivados, con fundamento en el **artículo 98 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Hidalgo**.

Por lo anterior, **no fue procedente la elaboración de Informes de Presunta Responsabilidad Administrativa (IPRA)**, respecto de las dos investigaciones atendidas durante el trimestre, al no reunirse los elementos necesarios para continuar con el procedimiento de responsabilidad administrativa ante la Autoridad Substanciadora.

Lo anterior no impide que las investigaciones puedan ser reabiertas en caso de que posteriormente se presente **nueva información, documentación, indicios o elementos de prueba** que permitan continuar con el análisis de los hechos, siempre que no haya prescrito la facultad de la autoridad para determinar responsabilidades administrativas, de conformidad con la legislación aplicable.

Resultado del tercer trimestre

Durante el periodo comprendido de julio a septiembre de 2026 se obtuvieron los siguientes resultados:

Concepto	Resultado
Denuncias ciudadanas con seguimiento durante el trimestre	2
Investigaciones concluidas	2
Acuerdos de conclusión y archivo emitidos	2



Informes de Presunta Responsabilidad Administrativa elaborados	0
Expedientes pendientes derivados de estas dos denuncias	0

Los resultados anteriores permiten advertir que el mecanismo institucional de atención de denuncias se encuentra activo y permite dar seguimiento a las manifestaciones realizadas por la ciudadanía. Asimismo, la conclusión de los expedientes no obedeció a una falta de atención de las denuncias, sino al resultado del **análisis jurídico y de las diligencias de investigación practicadas**, mediante las cuales se determinó que no existían elementos suficientes para acreditar una falta administrativa y la probable responsabilidad correspondiente.

Comparativo con el segundo trimestre de 2026

A diferencia del **segundo trimestre del ejercicio fiscal 2026**, durante el cual no se recibieron quejas o denuncias a través de los mecanismos institucionales revisados, en el tercer trimestre se dio seguimiento a **dos denuncias ciudadanas**, mismas que fueron analizadas y concluidas conforme al procedimiento establecido en la normativa en materia de responsabilidades administrativas.

Este resultado evidencia la importancia de mantener disponibles y accesibles los mecanismos de denuncia, así como de garantizar que cada asunto recibido sea analizado de manera **objetiva, imparcial y conforme a derecho**, independientemente de que como resultado de la investigación se determine la existencia de una probable responsabilidad administrativa o, como ocurrió en los casos atendidos durante este trimestre, la inexistencia de elementos suficientes para continuar con el procedimiento.

La recepción, revisión y seguimiento de quejas y denuncias constituye una actividad fundamental de control y vigilancia, ya que permite atender oportunamente los señalamientos formulados por la ciudadanía, investigar

posibles irregularidades y garantizar que las determinaciones de la autoridad se encuentren debidamente fundadas y motivadas.

De esta manera, el Órgano Interno de Control fortalece los mecanismos institucionales de **rendición de cuentas, legalidad, transparencia y combate a posibles actos irregulares**, procurando que toda denuncia sea atendida con objetividad y que únicamente se inicien procedimientos de responsabilidad administrativa cuando existan elementos suficientes que permitan acreditar una posible infracción y la presunta responsabilidad correspondiente.

Quejas y Denuncias

Ingrese el nombre del denunciado:

¿A que área pertenece? (obligatorio)

Fecha de los hechos: (AAAA-MM-DD) (obligatorio)

Narre el motivo de su denuncia: (obligatorio)

Describe detalladamente como ocurrieron los hechos, en caso de no saber el nombre del servidor público, descríbalos fuertemente.

Lugar de los hechos: (obligatorio)

En caso de contar con testigos, favor de indicarnos:

ENCUENTRANOS

DIRECCIÓN

Calle Lázaro Cárdenas, #101 Colonia Pedregal, Tizayuca Hidalgo, C.P. 43602

TELÉFONO

779 688 8740

CORREO ELECTRÓNICO

organo.interno.control24@gmail.com



Sus datos personales se encuentran protegidos en términos de lo señalado por las leyes y demás disposiciones aplicables en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales.

☐ Denuncia anónima

Nombre del Denunciante:

Domicilio:

Colonia:

C.P.:

Correo electrónico

Teléfono

Enviar

RESULTADOS OBTENIDOS

Derivado de la ejecución de las actividades comprendidas dentro del Elemento de Actividades de Control durante el tercer trimestre del ejercicio fiscal 2026, correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre, el Órgano Interno de Control obtuvo resultados que permitieron fortalecer los mecanismos de seguimiento, evaluación, supervisión preventiva y atención ciudadana del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda.



En materia de satisfacción ciudadana, se aplicaron un total de 107 encuestas a personas usuarias de los servicios del Instituto. De éstas, 83 obtuvieron una calificación de “Excelente” en la totalidad de los rubros evaluados, 17 presentaron una valoración predominantemente de “Excelente”, con únicamente algunos aspectos calificados como “Bueno”, y 7 fueron evaluadas de manera general como “Bueno”. Es importante destacar que no se registraron evaluaciones en las categorías de “Regular” o “Malo”.

En comparación con el segundo trimestre, en el que se aplicaron 54 encuestas, durante el tercer trimestre se registró un incremento de 53 instrumentos aplicados, equivalente al 98.15 %, ampliando significativamente el alcance del mecanismo de evaluación ciudadana. Asimismo, el número de encuestas calificadas como totalmente excelentes pasó de 48 a 83, es decir, se obtuvieron 35 evaluaciones completamente excelentes adicionales. Estos resultados permiten identificar una percepción favorable respecto de la atención proporcionada por el Instituto y evidencian la importancia de mantener este instrumento como mecanismo de retroalimentación y mejora continua.

Respecto de la revisión y seguimiento de los informes mensuales de actividades, durante el trimestre se analizaron los informes correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre de la Dirección General, Dirección de Investigación y Planeación Estratégica, Dirección de Asuntos Jurídicos, Dirección de Finanzas y Administración y Dirección de Licencias y Control Urbano.

En total, se dio seguimiento a los informes mensuales de cinco unidades administrativas durante los tres meses que integran el trimestre, verificando la correspondencia de las actividades reportadas con sus respectivos Programas Presupuestarios y Manual de Organización. Como resultado de cada revisión se elaboraron las evaluaciones correspondientes, mediante las cuales se hicieron del conocimiento de las áreas las observaciones generales identificadas y se verificó la posible existencia de duplicidad de funciones.



Los resultados de estas evaluaciones constituyeron, además, un insumo para la elaboración del informe específico de evaluación de informes mensuales, utilizado posteriormente dentro del componente de Supervisión, permitiendo mantener una adecuada separación entre las actividades de control y las acciones de supervisión institucional.

En relación con el control y seguimiento del checador de huella digital, se realizaron seis revisiones quincenales de los registros de entradas, salidas, faltas y retardos correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre. Como resultado de estas revisiones se identificaron acumuladamente 117 registros de personas servidoras públicas con retardos y 3 casos con faltas.

Asimismo, fueron identificados 8 casos en los que el área responsable no había considerado inicialmente los retardos correspondientes, situaciones que fueron observadas para su corrección y seguimiento.

Al comparar estos resultados con el segundo trimestre, se observa que las faltas disminuyeron de 9 a 3 casos, equivalente a una reducción del 66.67 %. De igual manera, las inconsistencias relacionadas con retardos no registrados por el área responsable disminuyeron de 10 a 8 casos, representando una reducción del 20 %.

No obstante, los registros de personas servidoras públicas con retardos aumentaron de 102 durante el segundo trimestre a 117 en el tercer trimestre, equivalente a un incremento del 14.71 %, por lo que la puntualidad continúa siendo un área susceptible de seguimiento y fortalecimiento. Destaca favorablemente que durante los meses de agosto y septiembre no se registraron faltas.

Finalmente, en materia de recepción, revisión y seguimiento de quejas y denuncias, durante el tercer trimestre se dio seguimiento a dos denuncias ciudadanas, mismas que fueron atendidas por la Autoridad Investigadora del

Órgano Interno de Control mediante la realización de las diligencias y actuaciones correspondientes.

Una vez concluido el análisis de los elementos recabados, en ambos asuntos se determinó que no existían elementos suficientes para acreditar la comisión de una falta administrativa y la presunta responsabilidad correspondiente, por lo que se emitieron los respectivos acuerdos de conclusión y archivo, con fundamento en el artículo 98 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Hidalgo.

En consecuencia, durante el periodo que se informa se concluyeron dos investigaciones, se emitieron dos acuerdos de conclusión y archivo y no fue necesaria la elaboración de Informes de Presunta Responsabilidad Administrativa respecto de dichos asuntos.

De manera concentrada, los principales resultados obtenidos durante el tercer trimestre fueron los siguientes:

Actividad de control	Resultado principal
Encuestas de satisfacción ciudadana	107 encuestas aplicadas; 83 totalmente excelentes, 17 predominantemente excelentes y 7 buenas; 0 regulares y 0 malas.
Revisión de informes mensuales	Seguimiento a los informes de 5 unidades administrativas durante julio, agosto y septiembre, verificando su alineación con Programas Presupuestarios y Manual de Organización.
Control del checadore de huella digital	6 revisiones quincenales; 117 registros de retardos, 3 faltas y 8 inconsistencias detectadas en el registro de retardos.

Quejas y denuncias

2 denuncias ciudadanas atendidas; 2 investigaciones concluidas y archivadas; 0 IPRA elaborados.

En términos generales, los resultados obtenidos durante el tercer trimestre permiten advertir avances en la evaluación de la calidad de los servicios, el seguimiento al cumplimiento de las funciones institucionales, la reducción de faltas laborales, la detección oportuna de inconsistencias administrativas y la atención formal de denuncias ciudadanas.

Asimismo, las actividades desarrolladas permitieron generar información objetiva para la toma de decisiones y fortalecer los mecanismos preventivos del Instituto. No obstante, se identificó como área de atención el incremento en los registros de retardos, por lo que resulta necesario mantener el seguimiento periódico a la puntualidad y al cumplimiento de los horarios establecidos.

En su conjunto, estas acciones contribuyeron al fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional, favoreciendo una gestión basada en la prevención, seguimiento, evaluación y mejora continua, así como en los principios de legalidad, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y orientación a resultados.

EVIDENCIA DOCUMENTAL

La evidencia documental que sustenta las actividades de control realizadas por el Órgano Interno de Control durante el **tercer trimestre del ejercicio fiscal 2026**, correspondiente a los meses de **julio, agosto y septiembre**, se encuentra debidamente integrada, clasificada, organizada y resguardada en expedientes físicos y archivos digitales, atendiendo a los principios de orden, trazabilidad, disponibilidad, conservación y control documental.

Con el propósito de garantizar la **verificabilidad de las actividades realizadas y de los resultados reportados**, la documentación soporte correspondiente se



integra en formato digital como parte de los anexos del presente informe, permitiendo acreditar la ejecución de las acciones de control y facilitar su consulta por las instancias competentes de fiscalización, evaluación, auditoría y revisión.

La evidencia documental correspondiente al periodo que se informa comprende, entre otros, los siguientes elementos:

- Formatos de **encuestas de satisfacción ciudadana** aplicadas durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2026, así como la concentración y análisis de los resultados obtenidos.
- **Informes mensuales de actividades** correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre, remitidos por la Dirección General, Dirección de Investigación y Planeación Estratégica, Dirección de Asuntos Jurídicos, Dirección de Finanzas y Administración y Dirección de Licencias y Control Urbano.
- **Reportes quincenales del sistema biométrico de control de asistencia**, correspondientes a los registros de entradas, salidas, faltas y retardos del personal durante los meses de julio, agosto y septiembre.
- **Informes y observaciones emitidos a la Dirección de Finanzas y Administración y al área de Recursos Humanos**, derivados del análisis de los registros de asistencia y de las inconsistencias detectadas en la determinación de retardos y demás incidencias.
- **Acuerdos de conclusión y archivo** emitidos en las dos investigaciones atendidas durante el periodo, mediante los cuales se determinó que no existían elementos suficientes para formular el correspondiente Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa.

En lo relativo a los expedientes derivados de quejas y denuncias, la documentación se encuentra bajo resguardo del Órgano Interno de Control y su consulta deberá realizarse conforme a las disposiciones aplicables en materia de



protección de datos personales, transparencia, acceso a la información, responsabilidades administrativas y clasificación de la información, con el propósito de salvaguardar la integridad de las investigaciones y los derechos de las personas involucradas.

La integración de la evidencia documental permite establecer una relación directa entre las actividades ejecutadas, los resultados obtenidos y los documentos que los acreditan, fortaleciendo la **trazabilidad, transparencia y rendición de cuentas** de las acciones desarrolladas por el Órgano Interno de Control durante el tercer trimestre del ejercicio fiscal 2026.

CONCLUSIÓN

Las actividades desarrolladas por el Órgano Interno de Control durante el **tercer trimestre del ejercicio fiscal 2026**, correspondiente a los meses de **julio, agosto y septiembre**, permitieron fortalecer los mecanismos de control interno, seguimiento preventivo y evaluación institucional dentro del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda.

La aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana permitió contar con información objetiva respecto de la percepción de las personas usuarias sobre la calidad de los servicios recibidos, registrándose resultados favorables y sin evaluaciones en las categorías de regular o malo. Asimismo, el incremento en el número de encuestas aplicadas permitió ampliar el alcance del mecanismo de evaluación y contar con una mayor base de información para la identificación de áreas de oportunidad y la mejora continua de la atención ciudadana.

Por otra parte, la revisión de los informes mensuales de actividades permitió verificar que las acciones reportadas por las unidades administrativas mantuvieran correspondencia con sus **Programas Presupuestarios y Manual de Organización**, además de generar evaluaciones que permitieron formular observaciones generales y revisar la posible existencia de duplicidad de funciones. Este ejercicio contribuyó a fortalecer la correcta delimitación de responsabilidades y el seguimiento del desempeño institucional.



En materia de control de asistencia, la revisión periódica del sistema biométrico permitió identificar incidencias relacionadas con retardos, faltas e inconsistencias en su registro, generando elementos objetivos para su observación y seguimiento. Si bien se registró una disminución importante en el número de faltas y en determinadas inconsistencias administrativas respecto del trimestre anterior, el comportamiento de los retardos evidencia la necesidad de mantener acciones permanentes de vigilancia y fortalecer las medidas orientadas al cumplimiento puntual de la jornada laboral.

Respecto de la recepción y seguimiento de quejas y denuncias, se dio atención a los asuntos presentados por la ciudadanía, realizando las actuaciones de investigación correspondientes y emitiendo las determinaciones procedentes conforme a la normativa aplicable. La conclusión y archivo de los expedientes atendidos obedeció al análisis de los elementos recabados y a la inexistencia de información suficiente para formular un Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, garantizando que las determinaciones fueran emitidas de manera fundada, motivada y conforme a derecho.

En conjunto, los resultados obtenidos durante el periodo permiten concluir que **las Actividades de Control implementadas se mantuvieron operando de manera continua y funcional**, generando información suficiente para identificar riesgos, detectar áreas susceptibles de mejora, emitir observaciones y fortalecer los procesos administrativos del Instituto.

Asimismo, las acciones realizadas contribuyeron a consolidar una gestión institucional basada en la **prevención, seguimiento, evaluación, disciplina administrativa, transparencia y rendición de cuentas**, permitiendo al Órgano Interno de Control contar con elementos objetivos para promover la mejora continua y fortalecer el Sistema de Control Interno Institucional.

Por lo anterior, se considera necesario dar continuidad a estas actividades durante los periodos subsecuentes, manteniendo el monitoreo de la percepción ciudadana, la revisión de los informes mensuales, el seguimiento al cumplimiento de los horarios laborales y la atención oportuna de las quejas y denuncias, con la



finalidad de prevenir posibles desviaciones, fortalecer la eficiencia institucional y contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas del Instituto.

Aprobó

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

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

Vº. Bo.



M.A.C.I.G. HIPÓLITO ZAMORA SORIA
DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO
MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO
Y VIVIENDA