

# SÍNTESIS CIUDADANA

## EXPEDIENTE:INFOCDMX/RR.IP.2196/2022

**Sujeto Obligado:**

**Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de**



### ¿CUÁL FUE LA SOLICITUD?

Se comparta información de los errores en el turnado solicitudes-folios suac del 2019 a la fecha, por tema de atención, dependencias, estado de atención y resolución, desglose por día, mes, año. Folios no atendidos o turnados a destiempo y razón fundada del por que. Folios cancelados y razón fundamentada. Todo en el mismo periodo indicado. Personas servidoras públicas responsables del turnado erróneo



### ¿POR QUÉ SE INCONFORMÓ?

- Inconformidad respecto de la totalidad de la respuesta.
- Solicita se le entregue la información.
- En contra de la Clasificación de la información en su modalidad de confidencial.



### ¿QUÉ RESOLVIMOS?

**Sobreser los aspectos novedosos y Confirmar la respuesta.**



### CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

**Palabras clave:** Folios, Rechazado, SUAC, Control cuantitativo, Lineamientos

LAURA L. ENRÍQUEZ RODRÍGUEZ



## GLOSARIO

<b>Constitución Local</b>	Constitución Política de la Ciudad de México
<b>Constitución Federal</b>	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
<b>Instituto de Transparencia u Órgano Garante</b>	Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México
<b>Ley de Transparencia</b>	Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México
<b>Reglamento de Tránsito</b>	Reglamento de Tránsito de la Ciudad de México
<b>Recurso de Revisión</b>	Recurso de Revisión en Materia de Acceso a la Información Pública
<b>Sujeto Obligado</b>	Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México
<b>PNT</b>	Plataforma Nacional de Transparencia

**RECURSO DE REVISIÓN EN MATERIA  
DE ACCESO A LA INFORMACIÓN  
PÚBLICA**

**EXPEDIENTE:**  
INFOCDMX/RR.IP.2196/2022

**SUJETO OBLIGADO:** Agencia Digital de  
Innovación Pública de la Ciudad de México

**COMISIONADA PONENTE:**  
Laura Lizette Enríquez Rodríguez<sup>1</sup>

Ciudad de México, a **veintidós de junio de dos mil veintidós**<sup>2</sup>

**VISTO** el estado que guarda el expediente **INFOCDMX/RR.IP.2196/2022**, relativo al recurso de revisión interpuesto en contra de la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México, este Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, en sesión pública resuelve **SOBRESEER los aspectos novedosos y CONFIRMAR la respuesta**, con base en lo siguiente:

## **I. ANTECEDENTES**

**1. Solicitud de Información.** El treinta y uno de marzo, a través de la PNT, la parte recurrente presentó una solicitud de acceso a la información, misma que fue recibida ese mismo día hábil, a la que se asignó el número de folio **092077922000123**, mediante la cual, requirió:

---

<sup>1</sup> Colaboró José Luis Muñoz Andrade.

<sup>2</sup> En adelante se entenderá que todas las fechas corresponden al año dos mil veintidós, salvo precisión en contrario.

“... Se comparta información de los errores en el turnado solicitudes-folios suac del 2019 a la fecha, por tema de atención, dependencias, estado de atención y resolución, desglose por día, mes, año. Folios no atendidos o turnados a destiempo y razón fundada del por que. Folios cancelados y razón fundamentada. Todo en el mismo periodo indicado. Personas servidoras públicas responsables del turnado erróneo...”. (Sic)

- **Medio para recibir notificaciones:** Sistema de solicitudes de la Plataforma Nacional de Transparencia
- **Medio de Entrega:** Electrónico a través del sistema de solicitudes de acceso a la información de la PNT

**2. Respuesta.** El veinte de abril, el sujeto obligado notificó a la parte recurrente la respuesta a su solicitud, mediante oficio No.CDMX/ADIP/DGCC/SSOEE/112/2022, de fecha diecinueve de abril de dos mil veintidós, suscrito por la Subdirectora de Soporte de la Operación y Eventos Especiales y Enlace de Transparencia, mediante el cual le comunica:

[...]

En relación con lo anterior y derivado de la búsqueda realizada en los archivos de la Dirección General de Contacto Ciudadano y de acuerdo con lo informado por la Dirección de Estrategias y Mejoras para la Atención Ciudadana, mediante oficio ADIP/DGCC/DEMAC/024/2022 y el Jefe de Unidad Departamental de Administración del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), mediante oficio ADIP/DGCC/DEMAC/SOSAC/JUDASUAC/0233/2022, mismos que se anexan en PDF y los cuales detalla lo siguiente:

*“...En atención a la solicitud le comento, el Sistema Unificado de Atención Ciudadana, no cuenta con un mecanismo de control cuantitativo para determinar si un folio es mal canalizado o no a una dependencia, sin embargo se puede contabilizar el número de solicitudes rechazadas por las alcaldías e instituciones, sin que esto se entienda como error de turno, ya que en muchas ocasiones un rechazo no es derivado de una mala canalización sino también por temas de presupuesto, recursos materiales, disponibilidad de personal operativo, temas de atribución, competencia de cada dependencia y finalmente si la solicitud es de ámbito local o federal.*

*En ese sentido y en aras de contribuir a la respuesta de la solicitud en comento, se informa que Sistema Unificado de Atención Ciudadana SUAC, cuenta con 435 folios con estatus “Rechazado” los cuales están un proceso de revisión y validación, por el personal que integra la JUD de Administración del Sistema Unificado de Atención Ciudadana SUAC, los cuales se describen en la siguiente tabla por dependencias.*



No.	Dependencia	Folios	No.	Dependencia	Folios
1	Agencia de Protección Sanitaria	2	17	Metrobús	6
2	Alcaldía Álvaro Obregón	32	18	Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial de la Ciudad de México	5
3	Alcaldía Azcapotzalco	5	19	Procuraduría Social de la Ciudad de México	8
4	Alcaldía Benito Juárez	7	20	Secretaría de Administración y Finanzas	10
5	Alcaldía Cuajimalpa de Morelos	2	21	Secretaría de Desarrollo Económico	2
6	Alcaldía Gustavo A. Madero	48	22	Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda	16
7	Alcaldía Iztacalco	11	23	Secretaría de la Contraloría General	1
8	Alcaldía Iztapalapa	23	24	Secretaría de las Mujeres	1
9	Alcaldía La Magdalena Contreras	3	25	Secretaría de Movilidad	115
10	Alcaldía Miguel Hidalgo	29	26	Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo	6
11	Alcaldía Tláhuac 5	5	27	Secretaría del Medio Ambiente	2
12	Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México	9	28	Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México	1
13	Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México	5	29	Servicios de Salud Pública de la Ciudad de México	36
14	Instituto de Verificación Administrativa de la Ciudad de México	13	30	Sistema de Aguas de la Ciudad de México	21
15	Instituto de Vivienda de la Ciudad de México	2	31	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México	7
16	Instituto para la Seguridad de las Construcciones en la Ciudad de México	2			

Corte al 4 de abril de 2022.

*En cuanto a los folios no atendidos o turnados a destiempo, es menester precisar que todos los folios tienen un tiempo promedio de asignación de 24 horas hábiles a partir del registro del mismo, y que de acuerdo al numeral 30.4 en su párrafo II, que a la letra señala que la Dirección General de Contacto Ciudadano tendrá las siguientes atribuciones: Canalizar y asignar al área competente, las solicitudes presentadas por los ciudadanos, previa verificación del contenido, en caso de ser necesarios, y determinación de la procedencia y competencia; por lo tanto, todos los folios son analizados de acuerdo a los temas de atribución y competencia de las Alcaldías y Dependencias del Gobierno de la Ciudad de México. Y que de acuerdo al numeral 30.9 todos los folios que carezcan de información suficiente, datos completos y una descripción clara y precisa*

Cecilio Robelo Nu.



*serán validados por las mismas Alcaldías y Dependencias para emitir una respuesta de carácter informativo o en su caso podrán emitir un rechazo el cual será validado por la DGCC, por lo que no es posible considerar un folio como no atendido o turnados a destiempo.*

3

*En cuanto a los folios cancelados y razón fundamentada Hacemos mención que de acuerdo al dato histórico que se tiene a partir de la implementación y publicación del SUAC el 2 de julio de 2019 a la fecha se cuentan con 50,357 folios cancelados. Sin embargo, es importante mencionar que de acuerdo al numeral 30.9 del modelo integral de atención ciudadana el cual señala que, tras la recepción del folio canalizado, el Ente Público contará con un día hábil, a partir de la fecha de canalización para aceptarlo o rechazarlo mediante el SUAC. Si el folio asignado es de su competencia deberá aceptarlo, en caso contrario, deberá rechazarlo y reasignar el folio correspondiente a la autoridad competente o regresarlo al SUAC de la DGCC de la ADIP, para su revisión y asignación correspondiente y con base en el numeral 30.18 donde establece que La DGCC, a través del SUAC, procederá a la cancelación de las solicitudes en los supuestos siguientes:*

- I. No se capturaron los campos obligatorios mínimos correspondientes, y de la descripción de la solicitud;*
- II. La solicitud no contenga la suficiente información que permita dar la atención al solicitante;*
- III. No se proporcione un medio de contacto válido con el que se pueda contactar al solicitante; y*
- IV. No sea competencia de algún Ente Público.*

*En ese sentido las Alcaldía y Dependencias determinaran la competencia de una solicitud y en caso contrario podrán rechazar los folios que carezcan de información suficiente o de una descripción clara y precisa para su oportuna atención por lo que dichos folios serán cancelados..."(sic)*

Con lo anterior, se da cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 193, 195, 196 y 199 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas en la Ciudad de México, y demás normatividad aplicable a la materia.

[...]" (sic)

**2.1 Oficio número ADIP/DGCC/DEM/024/2022**, de fecha cinco de abril de dos mil veintidós, signado por el **Director de Estrategias y Mejora para la Atención Ciudadana** y dirigido a la **Subdirectora de Soporte de la Operación y Eventos Especiales y Enlace de Transparencia**, cuyo contenido se reproduce:

“

Derivado a lo anterior y en seguimiento al oficio ADIP/DGCC/DEM/SOSAC/206/2022, signado por la Ing. Claudia Mariana Martínez Valdez, Subdirectora de Operación y Seguimiento a la Atención Ciudadana, enviado al Lic. José Francisco Márquez Ramos, JUD de Administración del Sistema Unificado de Atención Ciudadana, solicitando la información ingresada a través de la Plataforma Nacional de Transparencia con número de folio 092077922000123, anexó oficio ADIP/DGCC/DEM/SOSAC/JUDASUAC/333/2022, con la información correspondiente.

...” (sic)

**2.2 Oficio número ADIP/DEMAC/SOSAC/JUDASUAC/0233/2022**, de fecha cuatro de marzo, signado por el **Jefe de la Unidad Departamental de Administración del Sistema Unificado de Atención Ciudadana SUAC** y dirigido a la **Subdirectora de Operación y Seguimiento a la Atención Ciudadano**, cuyo contenido se reproduce:

"Se comparta información de los errores en el turnado solicitudes-folios suac del 2019 a la fecha, por tema de atención dependencias, estado de atención y resolución, desglose por día, mes, año. Folios no atendidos o turnados a destiempo y razón fundada del por qué.  
Folios cancelados y razón fundamentada. Todo en el mismo tiempo período indicado. Personas servidoras públicas responsables del turnado erróneo". (Sic).

En atención a la solicitud le comento, el Sistema Unificado de Atención Ciudadana, no cuenta con un mecanismo de control cuantitativo para determinar si un folio es mal canalizado o no a una dependencia, sin embargo se puede contabilizar el número de solicitudes rechazadas por las alcaldías e instituciones, sin que esto se entienda como error de turno, ya que en muchas ocasiones un rechazo no es derivado de una mala canalización sino también por temas de presupuesto, recursos materiales, disponibilidad de personal operativo, temas de atribución, competencia de cada dependencia y finalmente si la solicitud es de ámbito local o federal.

En ese sentido y en aras de contribuir a la respuesta de la solicitud en comento, se informa que Sistema Unificado de Atención Ciudadana SUAC, cuenta con 435 folios con estatus "Rechazado" los cuales están un proceso de revisión y validación, por el personal que integra la JUD de Administración del Sistema Unificado de Atención Ciudadana SUAC, los cuales se describen en la siguiente tabla por dependencias.

No.	Dependencia	Folios	No.	Dependencia	Folios
1	Agencia de Protección Sanitaria	2	17	Metrobús	6
2	Alcaldía Álvaro Obregón	32	18	Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial de la Ciudad de México	5
3	Alcaldía Azcapotzalco	5	19	Procuraduría Social de la Ciudad de México	8
4	Alcaldía Benito Juárez	7	20	Secretaría de Administración y Finanzas	10
5	Alcaldía Cuajimalpa de Morelos	2	21	Secretaría de Desarrollo Económico	2
6	Alcaldía Gustavo A. Madero	48	22	Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda	16
7	Alcaldía Iztacalco	11	23	Secretaría de la Contraloría General	1

8	Alcaldía Iztapalapa	23	24	Secretaría de las Mujeres	1
9	Alcaldía La Magdalena Contreras	3	25	Secretaría de Movilidad	115
10	Alcaldía Miguel Hidalgo	29	26	Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo	6
11	Alcaldía Tláhuac 5	5	27	Secretaría del Medio Ambiente	2
12	Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México	9	28	Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México	1
13	Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México	5	29	Servicios de Salud Pública de la Ciudad de México	36
14	Instituto de Verificación Administrativa de la Ciudad de México	13	30	Sistema de Aguas de la Ciudad de México	21
15	Instituto de Vivienda de la Ciudad de México	2	31	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México	7
16	Instituto para la Seguridad de las Construcciones en la Ciudad de México	2			

Corte al 4 de abril de 2022.

En cuanto a los *folios no atendidos o turnados a destiempo*, es menester precisar que todos los folios tienen un tiempo promedio de asignación de 24 horas hábiles a partir del registro del mismo, y que de acuerdo al numeral 30.4 en su párrafo II. que a la letra señala que la Dirección General de Contacto Ciudadano tendrá las siguientes atribuciones: Canalizar y asignar al área competente, las solicitudes presentadas por los ciudadanos, previa verificación del contenido, en caso de ser necesarios, y determinación de la procedencia y competencia; por lo tanto, todos los folios son analizados de acuerdo a los temas de atribución y competencia de las Alcaldías y Dependencias del Gobierno de la Ciudad de México. Y que de acuerdo al numeral 30.9 todos los folios que carezcan de información suficiente, datos completos y una descripción clara y precisa serán validados por las mismas Alcaldías y Dependencias para emitir una respuesta de carácter informativo o en su caso podrán emitir un rechazo el cual será validado por la DGCC, por lo que no es posible considerar un folio como no atendido o turnados a destiempo.

En cuanto a los *folios cancelados y razón fundamentada* Hacemos mención que de acuerdo al dato histórico que se tiene a partir de la implementación y publicación del SUAC el 2 de julio de 2019 a la fecha se cuentan con 50,357 folios cancelados. Sin embargo, es importante mencionar que de acuerdo al numeral 30.9 del modelo integral de atención ciudadana el cual señala que, tras la recepción del folio canalizado, el Ente Público contará con un día hábil, a partir de la fecha de canalización para aceptarlo o rechazarlo mediante el SUAC. Si el folio asignado es de su competencia deberá aceptarlo, en caso contrario, deberá rechazarlo y reasignar el folio correspondiente a la autoridad competente o regresarlo al SUAC de la DGCC de la ADIP, para su revisión y asignación correspondiente y con base en el numeral 30.18 donde establece que La DGCC, a través del SUAC, procederá a la cancelación de las solicitudes en los supuestos siguientes:

- I. No se capturaron los campos obligatorios mínimos correspondientes, y de la descripción de la solicitud;
- II. La solicitud no contenga la suficiente información que permita dar la atención al solicitante;
- III. No se proporcione un medio de contacto válido con el que se pueda contactar al solicitante; y
- IV. No sea competencia de algún Ente Público.

En ese sentido las Alcaldía y Dependencias determinaran la competencia de una solicitud y en caso contrario podrán rechazar los folios que carezcan de información suficiente o de una descripción clara y precisa para su oportuna atención por lo que dichos folios serán cancelados.

” (sic)



**3. Recurso.** Inconforme con lo anterior, el veintisiete de abril, la parte solicitante interpuso recurso de revisión, en el que manifestó lo siguiente:

[...]

En la información solicitada no se pide en número de folios con rechazo, sino con mal turnado a partir de que los operadores de dependencias, alcaldías y del propio sistema envían mal un folio o queda descartado por mal turnado. Si no existe el mecanismo de conteo, ¿entonces cómo se sabe cuántos folios fueron turnados erróneamente? ¿se hace algo al respecto? ¿se genera y administra esa información? Debe existir una manera de saber qué folios han sido mal canalizados. [...] [sic]

**4. Turno.** El veintisiete de abril, el Comisionado Presidente ordenó integrar el expediente **INFOCDMX/RR.IP.2196/2022** y con base en el sistema aprobado por el Pleno de este Órgano Garante, lo turnó a la Comisionada Instructora para los efectos previstos en el artículo 243 de la Ley de Transparencia.

**5. Admisión.** El dos de mayo, la Comisionada Instructora admitió a trámite el recurso de revisión interpuesto y otorgó a las partes el plazo de siete días hábiles para que realizaran manifestaciones, exhibieran pruebas, formularan alegatos, y expresaran su conformidad para llevar a cabo una audiencia de conciliación.

**6. Manifestaciones.** El seis de junio, vía PNT y correo electrónico, se hizo constar la recepción de una comunicación electrónica a cargo del sujeto obligado a través de la cual remitió copia digitalizada del oficio **ADIP/DGAJN/STyDP/391/2022**, de fecha tres de junio, signado por la Subdirectora de Transparencia y Datos Personales, mediante el que realizó manifestaciones en forma de alegatos, a saber:

“[...]”

## A L E G A T O S

3. Del análisis efectuado a los agravios esgrimidos por el recurrente, a efecto de brindar una respuesta complementaria y garantizar el derecho a la información del particular, en estricta observancia a los principios de máxima publicidad, certeza, eficacia, legalidad, imparcialidad, objetividad y transparencia, en alcance a la respuesta brindada, la Dirección General de Contacto Ciudadano proporcionó al recurrente información complementaria, lo anterior, mediante oficio CDMX/ADIP/DGCC/SSOEE/160/2022 mismo que se adjunta al presente y solicitó apoyo a esta Unidad de Transparencia para remitir dicha respuesta complementaria al recurrente, mediante los canales establecidos por la normativa correspondiente y se reproduce a continuación, para pronta referencia:

*"...II. Respuesta complementaria*

*1.- Se comparta información de los errores en el turnado solicitudes-folios suac del 2019 a la fecha, por tema de atención dependencias, estado de atención y resolución, desglose por día, mes, año.*

*Al respecto, con fundamento en el artículo 208 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, los sujetos obligados deberán otorgar acceso a los Documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados a documentar de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones, no obstante, la obligación de proporcionar información no comprende el procesamiento de la misma, ni el presentarla conforme al interés particular del solicitante, por lo que no implica el los Sujetos Obligados tengan la obligación de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de información pública, lo anterior, conforme a lo dispuesto en el Criterio 03/17, emitido por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, que señala:*

*No existe obligación de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de acceso a la información. Los artículos 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 120, párrafo cuarto, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, señalan que los sujetos obligados deberán otorgar acceso a los documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados a documentar, de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones, conforme a las características físicas de la información o del lugar donde se encuentre. Por lo anterior, los sujetos obligados deben garantizar el derecho de acceso a la información del particular, proporcionando la información con la que cuentan en el formato en que la misma obre en sus archivos; sin necesidad de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de información.*

*Ahora bien, tal como se señaló en la respuesta primigenia, es importante precisar que el Sistema Unificado de Atención Ciudadana no cuenta con un mecanismo de control cuantitativo para determinar si un folio es mal canalizado o no a una dependencia, pues únicamente permite establecer cuándo un folio fue rechazado por los Entes Público y Alcaldías, sin que esto se entienda como error de turno, ya que en muchas ocasiones un rechazo no es derivado de una mala canalización sino también por temas de presupuesto, recursos materiales, disponibilidad de personal operativo, temas de atribución, competencia de cada dependencia y finalmente si la solicitud es de ámbito local o federal.*

*En ese sentido, en los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, se establecen los procedimientos que deben de observarse en la captación, registro y canalización de los folios que ingresan a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana SUAC, así como los procesos que deben de observar los Entes Públicos y las Alcaldías para la atención de los folios en lo específico los numerales siguientes:*

*30.4. la DGCC de la ADIP a través del SUAC, tendrá las siguientes atribuciones:*

*I. Ser el sistema único de captación y registro de las solicitudes de demanda ciudadana de la Ciudad de México realizadas a través de diferentes canales como: Áreas de Atención Ciudadana (AAC), El Número Único de Contacto Ciudadano, Ventanillas Presenciales y medios digitales de los Entes Públicos;*

*II. Canalizar y asignar al área competente, las solicitudes presentadas por los ciudadanos, previa verificación del contenido, en caso de ser necesarios, y determinación de la procedencia y competencia;*

*III. Monitorear su óptimo funcionamiento, de tal manera que coadyuve al conocimiento y cumplimiento de las respuestas electrónicas que emitan los Entes Públicos, a las solicitudes presentadas por los ciudadanos;*

*IV. Supervisar que los Entes Públicos, se apeguen a los principios de atención ciudadana, al momento de la recepción, turno y emisión de las respuestas a las solicitudes presentadas por los ciudadanos;*

*V. Notificar al ciudadano que realizó el registro, o reporte por alguno de los canales de captación de demanda ciudadana, el número de folio de su reporte o solicitud;*

*VI. Con base en los datos recopilados a través del SUAC, se publicará un tablero de visualización para seguimiento de reportes y estatus de la Atención Ciudadana por parte de los Entes Públicos, actualizado cada 24 horas, los 365 días del año; y*

*VII. La Administración del SUAC, es decir, generación de usuarios y contraseñas, acceso a catálogos de servicios proporcionados por los Entes Públicos y todo lo relacionado para su buen funcionamiento.*

*30.5. Las solicitudes presentadas y canalizadas a través del SUAC tendrán un número de folio, mismo que identificará a la solicitud desde su ingreso hasta su conclusión.*

*30.6. Para el otorgamiento de número de folio a las solicitudes presentadas por el ciudadano, es necesario que en el formulario del SUAC, se contesten los campos mínimos para su canalización.*

*30.7. Las solicitudes presentadas por los ciudadanos serán canalizadas a los Entes Públicos de acuerdo con sus atribuciones y temas de competencia a fin de que se proporcione la respuesta y la atención correspondiente.*

*30.8. Los RAAC deberán dar seguimiento a la atención de las solicitudes/folios asignados mediante el SUAC.*

*30.9. Tras la recepción del folio canalizado, el Ente Público contará con un día hábil, a partir de la fecha de canalización para aceptarlo o rechazarlo mediante el SUAC. Si el folio asignado es de su competencia deberá aceptarlo, en caso contrario, deberá rechazarlo y reasignar el folio correspondiente a la autoridad competente o regresarlo al SUAC de la DGCC de la ADIP, para su revisión y asignación correspondiente.*

*30.10. El Ente Público que reciba un folio con base en sus funciones y atribuciones, deberá emitir al ciudadano solicitante una respuesta respecto a su solicitud mediante el SUAC. Dicha respuesta deberá ser brindada en un plazo no mayor a cinco días hábiles a partir de la recepción del folio mediante el sistema.*

*30.11. La respuesta de la autoridad competente a través del sistema; según la naturaleza de la demanda ciudadana, podrá ser la atención o resolución, siempre y cuando la demanda ciudadana incluya la información solicitada a fin de dar lugar a la atención o resolución correspondiente.*

*Se establece como plazo máximo de resolución deseable para los casos de demanda ciudadana que requieran de recursos humanos, materiales y técnicos, así como la planeación y programación de acciones específicas, un plazo no mayor a 40 días hábiles contados a partir de la recepción de cada folio a través del SUAC.*



*30.12. Las solicitudes que por su naturaleza requieran de un plazo mayor para su atención, deberá notificarse a través del SUAC el fundamentando y motivando la ampliación del plazo.*

*30.13. En aquellos casos en que el Ente Público carezca de las facultades, atribuciones o dependan de alguna otra instancia que le imposibilite emitir la respuesta al ciudadano, deberá fundar y motivar la imposibilidad material para la conclusión de la solicitud en el mismo plazo del párrafo anterior.*

*30.14. Para las solicitudes no resueltas en el plazo establecido, como se señala en el punto 30.12, se deberá seguir el procedimiento siguiente:*

*I. Informar al ciudadano, a través del SUAC, la Unidad Administrativa a la que fue turnada su solicitud;  
II. Proporcionará el nombre y cargo del responsable;*

*III. Indicará el tiempo estimado de respuesta*

*30.15. Se considera que la solicitud presentada por el ciudadano a través del SUAC fue atendida, y, en consecuencia, procede el cierre del folio, cuando:*

*I. Se informe al ciudadano la atención brindada a su solicitud, debiendo señalar las acciones específicas realizadas por el Ente Público para atención, de manera enunciativa, más no limitativa, la movilización de recursos humanos, materiales y/o técnicos, o bien, la planeación y programación presupuestal para la atención de la solicitud. Al informe se deberá adjuntar la evidencia como material fotográfico, documental o el que corresponda según cada caso específico;*

*II. Se proporcione la información u orientación solicitada en forma concreta y clara a través del SUAC; o  
III. Se brinde la información necesaria para acudir a realizar algún trámite o solicitud.*

*El ciudadano contará con un plazo no mayor a 72 horas contadas a partir de que le haya sido notificada la respuesta por parte del Ente Público, para manifestar si su solicitud fue atendida. En caso de que el ciudadano no realice manifestación alguna en el plazo señalado, la solicitud se tendrá por atendida.*

*30.16. Si dentro de las 72 horas a que se refiere el numeral anterior, el ciudadano manifiesta que su solicitud no fue atendida, se reabrirá hasta por dos ocasiones el folio SUAC para que el Ente Público justifique su respuesta inicial, la complemente, o bien, emita una nueva respuesta al ciudadano.*

*30.16.1 En los casos en que el folio SUAC sea reabierto, se observarán los términos y condiciones de atención previstos en estos lineamientos.*

*30.16.2 En los casos en que el ciudadano no esté de acuerdo con la respuesta brindada al folio SUAC reabierto hasta por dos ocasiones, podrá presentar una nueva solicitud, o bien, su Protesta Ciudadana cuando se trate de algún trámite o servicio.*

*30.17. La DGCC podrá revisar de manera aleatoria las respuestas brindadas por los Entes Públicos a las solicitudes presentadas a través del SUAC, a fin de verificar que se cumpla con las disposiciones previstas en el presente apartado. En caso de identificar algún incumplimiento procederá a dar vista al Órgano Interno de Control correspondiente.*

*30.20. Recibido el folio SUAC, el Ente Público tendrá un día hábil para validar si es o no de su competencia. En caso de recibir una solicitud de demanda ciudadana que no sea de su competencia, el Ente Público deberá observar lo siguiente:*

*I. Remitir dentro del mismo plazo, a través de la propia plataforma SUAC, la solicitud al Ente Público que se considere competente, fundando y motivando tal circunstancia; y*

*II. En caso de no conocer al Ente Público competente, deberá remitirla a través del propio SUAC a la DGCC, fundando y motivando las razones que imposibilitan su atención, a fin de que la DGCC la canalice a la autoridad que considere competente, o bien, proceda a su cancelación.*

*De la normatividad citada anteriormente, cobra relevancia el numeral 30.20 en el que se señala que una vez tomado el folio, el Ente Público contará con un día hábil para validar si es o no es de su competencia*

156 Mariano Jiménez, Número 13, Colonia Centro, alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06090, Ciudad de México.

CIUDAD INNOVADORA  
Y DE DERECHOS



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS Y NORMATIVIDAD  
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y DATOS PERSONALES

*fundando y motivando las razones que imposibilitan su atención, a fin de que esta unidad administrativa la canalice a la autoridad que considere competente, sin que esto se entienda como error de turno, ya que como se señaló anteriormente, el rechazo del Ente Público no precisamente es derivado de una mala canalización.*

*En ese sentido, el concepto con el que se encuentra mayor similitud a lo solicitado por el recurrente es precisamente el de los folios con estatus "Rechazado" los cuales están en un proceso de revisión y validación, por el personal que integra la JUD de Administración del Sistema Unificado de Atención Ciudadana SUAC, por lo que con fundamento en el artículo 219 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, en el que se señala que la obligación de proporcionar información no comprende el procesamiento de la misma, ni el presentarla conforme al interés particular del solicitante, en atención al principio de máxima publicidad y exhaustividad, se informa que Sistema Unificado de Atención Ciudadana SUAC, cuenta con 435 folios con estatus "Rechazado", mismos que se detallan en la siguiente tabla por dependencias.*



No.	Dependencia	Folios	No.	Dependencia	Folios
1	Agencia de Protección Sanitaria	2	17	Metrobús	6
2	Alcaldía Álvaro Obregón	32	18	Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial de la Ciudad de México	5
3	Alcaldía Azcapotzalco	5	19	Procuraduría Social de la Ciudad de México	8
4	Alcaldía Benito Juárez	7	20	Secretaría de Administración y Finanzas	10
5	Alcaldía Cuajimalpa de Morelos	2	21	Secretaría de Desarrollo Económico	2
6	Alcaldía Gustavo A. Madero	48	22	Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda	16
7	Alcaldía Iztacalco	11	23	Secretaría de la Contraloría General	1
8	Alcaldía Iztapalapa	23	24	Secretaría de las Mujeres	1
9	Alcaldía La Magdalena Contreras	3	25	Secretaría de Movilidad	115
10	Alcaldía Miguel Hidalgo	29	26	Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo	6
11	Alcaldía Tláhuac 5	5	27	Secretaría del Medio Ambiente	2
12	Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México	9	28	Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México	1
13	Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México	5	29	Servicios de Salud Pública de la Ciudad de México	36
14	Instituto de Verificación Administrativa de la Ciudad de México	13	30	Sistema de Aguas de la Ciudad de México	21
15	Instituto de Vivienda de la Ciudad de México	2	31	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México	7

16	Instituto para la Seguridad de las Construcciones en la Ciudad de México	2			
----	--	---	--	--	--

Corte al 4 de abril de 2022.

Ahora bien, en atención a los principios de máxima publicidad, exhaustividad, certeza y transparencia, de manera complementaria a la solicitud primigenia, se informa al solicitante que en el siguiente enlace electrónico podrá consultar los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México: [http://www3.contraloria.df.gob.mx/prontuario/index.php/normativas/Template/ver\\_mas/69729/33/1/0](http://www3.contraloria.df.gob.mx/prontuario/index.php/normativas/Template/ver_mas/69729/33/1/0) así como el Aviso por el que se modifican los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México: [http://www3.contraloria.df.gob.mx/prontuario/index.php/normativas/Template/ver\\_mas/69687/33/1/0](http://www3.contraloria.df.gob.mx/prontuario/index.php/normativas/Template/ver_mas/69687/33/1/0)

Ahora bien, en cuanto a los "folios no atendidos o turnados a destiempo", reiteramos que todos los folios tienen un tiempo promedio de asignación de 24 horas hábiles a partir de la fecha de registro y que de acuerdo al numeral 30.4 en su párrafo II que a la letra señala que la Dirección General de Contacto Ciudadano tendrá las siguientes atribuciones: canalizar y asignar al área competente, las solicitudes presentadas por los ciudadanos, previa verificación del contenido, en caso de ser necesarios, y determinación de la procedencia y competencia; por lo tanto todos los folios son analizados de acuerdo a los temas de atribución y competencia de las alcaldías y dependencias del gobierno de la Ciudad de México. Y que de acuerdo al numeral 30.9 todos los folios que carezcan de información suficiente, datos completos y una descripción clara y precisa serán validados por las mismas alcaldías y dependencias para emitir una respuesta de carácter informativo o en su caso podrán emitir un rechazo el cual será validado por esta Dirección, por lo que no es posible considerar un folio como no atendido o turnados a destiempo.

En referencia a: "Folios cancelados y razón fundamentada. Todo en el mismo tiempo período indicado. Personas servidoras públicas responsables del turnado erróneo". (Sic), al respecto, a efecto de garantizar su derecho de acceso a la información, en estricta observancia de los principios de máxima publicidad, pro persona y de acuerdo con el ámbito de atribuciones de esta unidad administrativa, hago de su conocimiento que el número total de solicitudes canceladas mediante el Sistema Unificado de Atención Ciudadana correspondiente al período que comprende del 01 de junio de 2019 fecha en que inicié operaciones el Sistema Unificado de Atención Ciudadana, al 04 de Abril 2022, fecha de recepción de la solicitud de información pública, es el siguiente:

I	Cancelados	50,357
---	------------	--------

Respecto a las razones fundamentadas, de conformidad con el numeral 30.18 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, las razones por las que un folio puede ser cancelado son: porque no se capturaron los campos obligatorios mínimos correspondientes o de la descripción de la solicitud; porque la solicitud no contenga la suficiente información que permita dar la atención al solicitante; porque no se proporcionó un medio de contacto válido con el que se pueda contactar al solicitante; o bien, porque no es competencia de algún Ente Público.

Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

30.18. La DGCC, a través del SUAC, procederá a la cancelación de las solicitudes en los supuestos siguientes:

- I. No se capturaron los campos obligatorios mínimos correspondientes, y de la descripción de la solicitud;
- II. La solicitud no contenga la suficiente información que permita dar la atención al solicitante;
- III. No se proporcione un medio de contacto válido con el que se pueda contactar al solicitante;

*IV. No sea competencia de algún Ente Público.*

*La cancelación de un folio SUAC será notificada al ciudadano a través de los canales correspondientes al SUAC, dando a conocer el motivo. Recibido el folio SUAC, el Ente Público tendrá un día hábil para validar si es o no de su competencia. En caso de recibir una solicitud de demanda ciudadana que no sea de su competencia, el Ente Público deberá observar lo siguiente:*

*I. Remitir dentro del mismo plazo, a través de la propia plataforma SUAC, la solicitud al Ente Público que se considere competente, fundando y motivando tal circunstancia; y*

*II. En caso de no conocer al Ente Público competente, deberá remitirla a través del propio SUAC a la DGCC, fundando y motivando las razones que imposibilitan su atención, a fin de que la DGCC la canalice a la autoridad que considere competente, o bien, proceda a su cancelación. Los ciudadanos podrán consultar y dar seguimiento al estado en que se encuentra su solicitud presentada a través del SUAC, mediante el enlace electrónico <https://311locatel.cdmx.gob.mx/> así como en las aplicaciones que para tal efecto se implementen.*

*Con lo anterior, se da cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 193, 196, 199, 208 y 209 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas en la Ciudad de México, y demás normatividad aplicable a la materia." Sic.*

4. Cabe señalar que la respuesta complementaria, así como los presentes alegatos fueron notificados al recurrente mediante oficio ADIP/DGAJN/STyDP/390/2022 a través de la Plataforma Nacional de Transparencia.

#### ACTO O RESOLUCIÓN QUE SE RECURRE

A través del Sistema de Gestión de Medios de Impugnación [SIGEMI], se notificó a esta Agencia Digital de Innovación Pública, el recurso de revisión identificado con el número de expediente INFOCDMX/RR.IP.2196/2022.

De la lectura integral de los agravios, se advierten como incoadas las siguientes manifestaciones:

**AGRAVIOS:** *"En la información solicitada no se pide en número de folios con rechazo, sino con mal turnado a partir de que los operadores de dependencias, alcaldías y del propio sistema envían mal un folio o queda descartado por mal turnado. Si no existe el mecanismo de conteo, ¿entonces cómo se sabe cuántos folios fueron turnados erróneamente? ¿se hace algo al respecto? ¿se genera y administra esa información? Debe existir una manera de saber qué folios han sido mal canalizados."*

#### ALEGATOS DE LA AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA

Mediante oficio ADIP/DGAJN/STyDP/370/2022, mismo que se adjunta al presente, se solicitó a la unidad administrativa, formulara los alegatos correspondientes.

En ese sentido, la Dirección General de Contacto Ciudadano, mediante oficio ADIP/DGCC/562/2022, realizó las siguientes manifestaciones:

#### \*... ALEGATOS

*A efecto de realizar un análisis de la información proporcionada en la respuesta brindada al solicitante y los agravios señalados por el recurrente, a efecto de rendir los alegatos correspondientes, se desprende lo siguiente:*

**PRIMERO.** *Respecto de la respuesta proporcionada al cuestionamiento 1: "Se comparta información de los errores en el turnado solicitudes-folios suac del 2019 a la fecha, por tema de atención dependencias, estado*

de atención y resolución, desglose por día, mes, año. Folios no atendidos o turnados a destiempo y razón fundada del por qué." Sic.

El recurrente manifestó como agravio: "En la información solicitada no se pide en número de folios con rechazo, si no con mal turnado a partir de que los operadores de dependencias, alcaldías y del propio sistema envían mal un folio o queda descartado por mal turnado..."(sic)

En virtud de lo anterior, resulta importante destacar que en la respuesta primigenia, así como en la respuesta complementaria, se informó al particular las facultades y atribuciones de las unidades administrativas que tienen a cargo el Sistema Unificado de Atención Ciudadana, de las cuales claramente se advierte que estas no generan administran o detentan la información solicitada por el hoy recurrente.

Asimismo, se indicó que el Sistema Unificado de Atención Ciudadana no cuenta con un mecanismo de control cuantitativo para determinar si un folio es mal canalizado o no a una dependencia, sin embargo se puede contabilizar el número de solicitudes rechazadas por las alcaldías e instituciones, sin que esto se entienda como error de turno, ya que en muchas ocasiones un rechazo no es derivado de una mala canalización sino también por temas de presupuesto, recursos materiales, disponibilidad de personal operativo, temas de atribución, competencia de cada dependencia y finalmente si la solicitud es de ámbito local o federal.

Por lo anterior, en aras de contribuir a la respuesta de la solicitud, se informó que el Sistema Unificado de Atención Ciudadana SUAC, cuenta con 435 folios con estatus "rechazado" desglosados por Ente Público.

En ese sentido, de la lectura y análisis del agravio que pretende hacer valer la recurrente, se desprende que se limita a realizar meras afirmaciones sin sustento o fundamento que no pueden ser consideradas propiamente como agravio, dado que no señala los razonamientos lógicos o jurídicos que la llevan a precisar tales manifestaciones, es decir, la recurrente se limita a manifestar que la respuesta es incompleta y elusiva, sin señalar bajo qué argumentos recaen tales manifestaciones.

Derivado de lo anterior, resulta claro que esta Dirección General informó de manera categórica a la solicitante los datos con los que cuenta, atendiendo en todo momento a lo establecido en el artículo 7 párrafo segundo de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, mismo que señala que la información se proporcionará a los ciudadanos que la soliciten en el estado en que se encuentre en los archivos de los sujetos obligados, mismo que se transcribe para pronta referencia:

Artículo 7...

Quiénes soliciten información pública tienen derecho, a su elección, a que ésta les sea proporcionada de manera verbal, por escrito o en el estado en que se encuentre y a obtener por cualquier medio la reproducción de los documentos en que se contenga, solo cuando se encuentre digitalizado. En caso de no estar disponible en el medio solicitado, la información se proporcionará en el estado en que se encuentre en los archivos de los sujetos obligados y cuando no implique una carga excesiva o cuando sea información estadística se procederá a su entrega.

Derivado de lo anterior, resulta inoperante el agravio señalado, en virtud de que se brindó respuesta al solicitante desde la respuesta primigenia, reiterando la misma en la respuesta complementaria, fundando y motivando la respuesta proporcionada a efecto de dar certeza al particular.

**SEGUNDO.** El recurrente manifestó como agravio: "...Si no existe el mecanismo de conteo, ¿entonces cómo se sabe cuántos folios fueron turnados erróneamente? ¿se hace algo al respecto? ¿Se genera y administra esa información? Debe existir una manera de saber que folios han sido mal canalizados." Sic.

Al respecto, se advierte que hay una variación entre la solicitud primigenia y el agravio del particular, pues inicialmente requirió "información de los errores en el turnado solicitudes-folios suac del 2019 a la fecha, por tema de atención y resolución, estado de atención y resolución, desglose por día, mes, año." Sic., por lo que resulta evidente que el recurrente perfecciona su requerimiento inicial de información dado que esta precisión que pretende hacer valer en sus agravios no formó parte de la solicitud inicial e incluso es resultado de la respuesta que proporcionó esta Dirección General.



*En ese contexto, resulta aplicable para tales efectos, el Criterio 01/17 de la Segunda Época, emitido por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, mismo que se solicita expresamente sea tomado en consideración por este H. Órgano Garante, en materia de transparencia.*

*Es improcedente ampliar las solicitudes de acceso a información, a través de la interposición del recurso de revisión. En términos de los artículos 155, fracción VII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y 161, fracción VII de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en aquellos casos en que los recurrentes, mediante su recurso de revisión, amplíen los alcances de la solicitud de información inicial, los nuevos contenidos no podrán constituir materia del procedimiento a sustanciarse por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales; actualizándose la hipótesis de improcedencia respectiva.*

*TERCERO. Respecto de la respuesta proporcionada al cuestionamiento 3: "Folios cancelados y razón fundamentada. Todo en el mismo tiempo periodo indicado. Personas servidoras públicas responsables del turnado erróneo."*

*El recurrente no manifestó inconformidad alguna con la respuesta otorgada a este cuestionamiento, por lo que se entienden tácitamente consentidos y no deben formar parte del estudio de fondo de la resolución, resultando aplicable al caso concreto el Criterio 01/20 emitido por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.*

#### *Criterio 01/20*

*Actos consentidos tácitamente. Improcedencia de su análisis. Si en su recurso de revisión, la persona recurrente no expresó inconformidad alguna con ciertas partes de la respuesta otorgada, se entienden tácitamente consentidas, por ende, no deben formar parte del estudio de fondo de la resolución que emite el Instituto.*

*Derivado de lo anterior, los agravios manifestados por el hoy recurrente resultan a todas luces inoperantes, dado que esta unidad administrativa informó en el ámbito de sus respectivas atribuciones y competencias, brindó la información solicitada por el ahora inconforme, es decir, la respuesta proporcionada por esta unidad administrativa cumplió con lo establecido en los artículos 7, 208 y 219, de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, atendiendo a los principios de eficacia, legalidad, objetividad, independencia, profesionalismo, gratuidad, sencillez, prontitud y libertad de información, mismos que enmarcan los artículos 11 y 192 de la Ley de referencia.*

*Por lo anterior y toda vez que se entregó al hoy recurrente información complementaria, se solicita respetuosamente a ese H. Instituto SOBRESER el recurso de revisión, en relación con la solicitud de información que nos ocupa.*

### SÍNTESIS A LOS ALEGATOS

**PRIMERO.** Respecto del agravio *"...¿entonces cómo se sabe cuántos folios fueron turnados erróneamente? ¿se hace algo al respecto? ¿se genera y administra esa información?..."* Sic.

De la lectura y análisis de la solicitud de información, se desprende que el solicitante inicialmente requirió *"información de los errores en el turnado solicitudes-folios suac del 2019 a la fecha, por tema de atención, dependencias, estado de atención y resolución, desglose por día, mes, año."* Sic., por lo que resulta evidente que el recurrente perfecciona su requerimiento inicial de información dado que esta precisión que pretende hacer valer en sus agravios no formó parte de la solicitud inicial e incluso es resultado de la respuesta que proporcionó este Sujeto Obligado.

Es decir, en su solicitud de información pública el particular no solicitó conocer cómo se sabe cuántos folios fueron turnados erróneamente, si se hace algo al respecto y si se genera y administra esa información, sino que únicamente solicitó conocer información de los errores en el turnado, por tema de atención, dependencias, estado de atención y resolución, por lo que en la respuesta proporcionada por la Dirección General de Contacto Ciudadano se respondió que no se cuenta con un mecanismo de control cuantitativo para determinar si un folio es mal canalizado o no a una dependencia, sin embargo se puede contabilizar el



número de solicitudes rechazadas por las alcaldías e instituciones, sin que esto se entienda como error de turno, sin embargo el recurrente pretende ampliar los términos de sus requerimientos iniciales.

En ese sentido, las respuestas proporcionadas por los sujetos obligados deben analizarse siempre a la luz de las solicitudes que las motivaron, ya que el objeto del recurso de revisión en materia de transparencia y acceso a la información pública es precisamente verificar la legalidad de las respuestas en los términos en que fueron notificadas a los particulares y siempre atendiendo al requerimiento planteado en la solicitud original. En tal virtud, es preciso señalar que en caso de permitirse que el particular modificara su solicitud de información a través del recurso de revisión, se dejaría en estado de indefensión a esta Unidad Administrativa, ya que se obligaría a emitir una respuesta atendiendo a cuestiones novedosas que no fueron planteadas en la solicitud inicial o que sirvan como elementos de perfeccionamiento de la misma, sirviendo de apoyo a este razonamiento, la Tesis Aislada que se cita a continuación:

Registro No. 167607

Localización:

Novena Época

Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito

Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta

XXIX, Marzo de 2009

Página: 2887

Tesis: I.8o.A.136 A

Tesis Aislada Materia(s): Administrativa.

*TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL. LOS ARTÍCULOS 1, 2 Y 6 DE LA LEY FEDERAL RELATIVA, NO DEBEN INTERPRETARSE EN EL SENTIDO DE PERMITIR AL GOBERNADO QUE A SU ARBITRIO SOLICITE COPIA DE DOCUMENTOS QUE NO OBREN EN LOS EXPEDIENTES DE LOS SUJETOS OBLIGADOS, O SEAN DISTINTOS A LOS DE SU PETICIÓN INICIAL. Si bien es cierto que los artículos 1 y 2 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental establecen, respectivamente, que dicho ordenamiento tiene como finalidad proveer lo necesario para garantizar el acceso de toda persona a la información en posesión de los Poderes de la Unión, los órganos constitucionales autónomos o con autonomía legal y cualquier otra entidad federal, así como que toda la información gubernamental a que se refiere dicha ley es pública y los particulares tendrán acceso a ella en los términos que en ésta se señalen y que, por otra parte, el precepto 6 de la propia legislación prevé el principio de máxima publicidad y disponibilidad de la información en posesión de los sujetos obligados; también lo es que ello no implica que tales numerales deban interpretarse en el sentido de permitir al gobernado que a su arbitrio solicite copia de documentos que no obren en los expedientes de los sujetos obligados, o sean distintos a los de su petición inicial, pues ello contravendría el artículo 42 de la citada ley, que señala que las dependencias y entidades sólo estarán obligadas a entregar los documentos que se encuentren en sus archivos -los solicitados- y que la obligación de acceso a la información se dará por cumplida cuando se pongan a disposición del solicitante para consulta en el sitio donde se encuentren.*

**OCTAVO TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL PRIMER CIRCUITO.**

*Amparo en revisión 333/2007. Manuel Trejo Sánchez. 26 de octubre de 2007. Mayoría de votos. Disidente: Adriana Leticia Campuzano Gallegos. Ponente: Ma. Gabriela Rolón Montaño. Secretaria: Norma Paola Cerón Fernández.*

En ese contexto, el recurrente amplió los términos y especificaciones de su solicitud de acceso, ya que lo solicitado a través de su recurso de revisión es diferente al requerimiento inicial, pues adjunta elementos que advierten que requiere una nueva búsqueda de información, ampliando para tal efecto los alcances de su solicitud de información inicial. Al respecto resulta aplicable para tales efectos, el Criterio 01/17 de la Segunda Época, emitido por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, mismo que se solicita expresamente sea tomado en consideración por este H. Órgano Garante, en materia de transparencia.

*Es improcedente ampliar las solicitudes de acceso a información, a través de la interposición del recurso de revisión. En términos de los artículos 155, fracción VII de la Ley General de Transparencia y Acceso a*

José Mariano Jiménez, Número 19, Colonia Centro,  
Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06080, Ciudad de México.

CIUDAD INNOVADORA  
Y DE DERECHOS



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA

DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS Y NORMATIVIDAD

SUBDIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y DATOS PERSONALES

*la Información Pública, y 161, fracción VII de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en aquellos casos en que los recurrentes, mediante su recurso de revisión, amplíen los alcances de la solicitud de información inicial, los nuevos contenidos no podrán constituir materia del procedimiento a sustanciarse por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales; actualizándose la hipótesis de improcedencia respectiva.*

SEGUNDO. De la lectura y análisis de los agravios manifestados por el solicitante se desprende que respecto de los requerimientos "Folios no atendidos o turnados a destiempo y razón fundada del por que. Folios cancelados y razón fundamentada. Todo en el mismo periodo indicado. Personas servidoras públicas responsables del turnado erróneo." Sí, el recurrente no señaló argumentos tendientes a impugnar la respuesta proporcionada a esos requerimientos en específico, en virtud de lo anterior, dado que el solicitante no expresó inconformidad alguna de esta parte de la respuesta recaída a su solicitud de información se entiende tácitamente consentida, por lo que no debe formar parte del estudio del recurso de revisión, lo anterior, ya que si el órgano garante lo incluye en el estudio del presente recurso, derivaría en una variación por parte de la autoridad resolutoria de la litis que ha sido sujeta a su jurisdicción, con lo que, en principio, se estaría modificando el interés hecho valer por el recurrente, y por otra parte, se colocaría a este sujeto obligado en un evidente estado de indefensión, tal como ha quedado precisado en el Criterio 01/20 emitido por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, que señala lo siguiente:

*Actos consentidos tácitamente. Imprudencia de su análisis. Si en su recurso de revisión, la persona recurrente no expresó inconformidad alguna con ciertas partes de la respuesta otorgada, se entienden tácitamente consentidas, por ende, no deben formar parte del estudio de fondo de la resolución que emite el Instituto.*

En virtud de lo anterior, la respuesta proporcionada cumplió con lo establecido en los artículos 11, 192, 204, 208, 211 y 212 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, toda vez que se apegó a los principios de máxima publicidad, eficacia, gratuidad, sencillez, prontitud, mismos que enmarcan los artículos de la Ley de referencia, ya que la Dirección General de Contacto Ciudadano brindó respuesta completa y puntual a cada uno de los cuestionamientos realizados por el hoy recurrente dentro de los plazos señalados.

En virtud de lo anterior, y toda vez que se entregó al hoy recurrente información complementaria, se solicita respetuosamente a ese H. Instituto SOBRESEER el recurso de revisión, en relación con la solicitud de información que nos ocupa, de conformidad con los artículos 244 fracción II y 249 fracción II de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, dado que el medio de impugnación ha quedado sin materia.

Por lo antes expuesto y fundado, a Usted Comisionada Ponente de ese Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, este órgano desconcentrado solicita atentamente se sirva:

PRIMERO. Tener por formulados los alegatos referidos en el cuerpo de este escrito, y sean tomados en consideración durante la sustanciación del mismo. Lo anterior, con fundamento en los artículos 230 y 243, fracciones II y III de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

SEGUNDO. Registrar como medio para recibir todo tipo de información y notificaciones sobre los acuerdos que se dicten en el presente recurso el correo electrónico transparencia.adip@cdmx.gob.mx.

TERCERO. Tener como pruebas por parte de este órgano desconcentrado, las siguientes:

1. DOCUMENTAL PÚBLICA: consistente en el oficio CDMX/ADIP/DGCC/SSOEE/112/2022, mediante el cual la Dirección General de Contacto Ciudadano da respuesta a la solicitud de información.
2. DOCUMENTAL PÚBLICA: consistente en el oficio CDMX/ADIP/DGCC/SSOEE/160/2022, mediante el cual la Dirección General de Contacto Ciudadano emite respuesta complementaria a la solicitud de información.
3. DOCUMENTAL PÚBLICA: consistente en el oficio ADIP/DGAJN/STyDP/390/2022, mediante el cual la Unidad de Transparencia notificó al solicitante la respuesta complementaria.
4. DOCUMENTAL PÚBLICA: consistente en el acuse de la PNT mediante el cual se le notifica la respuesta complementaria al recurrente.
5. DOCUMENTALES PÚBLICAS: consistente en el oficio ADIP/DGAJN/STyDP/370/2022, mediante el cual la Unidad de Transparencia solicita a la Dirección General de Contacto Ciudadano rendir los alegatos correspondientes.
6. DOCUMENTAL PÚBLICA: consistente en el oficio ADIP/DGCC/562/2022, mediante el cual la Dirección General de Contacto Ciudadano realiza manifestaciones y rinde los correspondientes alegatos.
7. INSTRUMENTAL DE ACTUACIONES: consistente en todo lo actuado en el expediente al rubro citado, medio de prueba que se relaciona con todos los hechos referidos en el presente escrito de alegatos.
8. PRESUNCIONAL LEGAL Y HUMANA: en todo lo que favorezca los intereses de esta Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México.

CUARTO. En su oportunidad y previo análisis se solicita a esta H. Órgano Garante, de conformidad con los artículos 244 fracción II y 249 fracción II de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, SOBRESEER el recurso de revisión, dado que el medio de impugnación ha quedado sin materia.

**6.2 Oficio número ADIP/DGCC/SSOE/160/2022**, de tres de junio de dos mil veintidós, signado por el **Subdirectora de Soporte de la Operación y Eventos Especiales y Enlace de Transparencia** y dirigido a la **Subdirectora de Transparencia y Datos Personales**, cuyo contenido se reproduce:

Al respecto, con fundamento en los artículos 3, 4, 7 último párrafo, 21, 212 y 250 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México y a efecto de garantizar el derecho de acceso a la información del solicitante, en estricta observancia de los principios de máxima publicidad y pro persona, me permito remitir adjunto al presente, el oficio ADIP/DGCC/DEMAC/SOSAC/JUDASUAC/350/2022, mediante el cual se da respuesta complementaria al folio en comento, a fin de que se haga del conocimiento del solicitante.

**6.3 Oficio número ADIP/DGCC/DEMAC/SOSAC/JUDASUAC/350/2022**, de fecha dos de junio de dos mil veintidós, signado por el **Jefe de la Unidad Departamental de Administración del Sistema Unificado de Atención Ciudadana SUAC** y dirigido al Director de Estrategias y Mejora para la Atención Ciudadana, cuyo contenido se reproduce:

**II. Respuesta complementaria**

**1.- Se comparta información de los errores en el turnado solicitudes-folios suac del 2019 a la fecha, por tema de atención dependencias, estado de atención y resolución, desglose por día, mes, año.**

Al respecto, con fundamento en el artículo 208 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, los sujetos obligados deberán otorgar acceso a los Documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados a documentar de acuerdo con sus facultades, competencias

o funciones, no obstante, la obligación de proporcionar información no comprende el procesamiento de la misma, ni el presentarla conforme al interés particular del solicitante, por lo que no implica el los Sujetos Obligados tengan la obligación de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de información pública, lo anterior, conforme a lo dispuesto en el Criterio 03/17, emitido por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, que señala:



*No existe obligación de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de acceso a la información. Los artículos 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 130, párrafo cuarto, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, señalan que los sujetos obligados deberán otorgar acceso a los documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados a documentar, de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones, conforme a las características físicas de la información o del lugar donde se encuentre. Por lo anterior, los sujetos obligados deben garantizar el derecho de acceso a la información del particular, proporcionando la información con la que cuentan en el formato en que la misma abre en sus archivos; sin necesidad de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de información.*

Ahora bien, tal como se señaló en la respuesta primigenia, es importante precisar que el Sistema Unificado de Atención Ciudadana **no cuenta con un mecanismo de control cuantitativo para determinar si un folio es mal canalizado o no**, a una dependencia, pues **únicamente permite establecer cuándo un folio fue rechazado por los Entes Público y Alcaldías, sin que esto se entienda como error de turno**, ya que en muchas ocasiones un rechazo no es derivado de una mala canalización sino también por temas de presupuesto, recursos materiales, disponibilidad de personal operativo, temas de atribución, competencia de cada dependencia y finalmente si la solicitud es de ámbito local o federal.

En ese sentido, en los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, se establecen los procedimientos que deben de observarse en la captación, registro y canalización de los folios que ingresan a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana SUAC, así como los procesos que deben de observar los Entes Públicos y las Alcaldías para la atención de los folios en lo específico los numerales siguientes:

**30.4.** *La DGCC de la ADIP a través del SUAC, tendrá las siguientes atribuciones:*

*I. Ser el sistema único de captación y registro de las solicitudes de demanda ciudadana de la Ciudad de México realizadas a través de diferentes canales como: Áreas de Atención Ciudadana (AAC), El Número Único de Contacto Ciudadano, Ventanillas Presenciales y medios digitales de los Entes Públicos;*

*II. Canalizar y asignar al área competente, las solicitudes presentadas por los ciudadanos, previa verificación del contenido, en caso de ser necesarios, y determinación de la procedencia y competencia;*

*III. Monitorear su óptimo funcionamiento, de tal manera que coadyuve al conocimiento y cumplimiento de las respuestas electrónicas que emitan los Entes Públicos, a las solicitudes presentadas por los ciudadanos;*

*IV. Supervisar que los Entes Públicos, se apeguen a los principios de atención ciudadana, al momento de la recepción, turno y emisión de las respuestas a las solicitudes presentadas por los ciudadanos;*

*V. Notificar al ciudadano que realizó el registro, o reporte por alguno de los canales de captación de demanda ciudadana, el número de folio de su reporte o solicitud;*



*VI. Con base en los datos recopilados a través del SUAC, se publicará un tablero de visualización para seguimiento de reportes y estatus de la Atención Ciudadana por parte de los Entes Públicos, actualizado cada 24 horas, los 365 días del año; y*

*VII. La Administración del SUAC, es decir, generación de usuarios y contraseñas, acceso a catálogos de servicios proporcionados por los Entes Públicos y todo lo relacionado para su buen funcionamiento.*

**30.5.** *Las solicitudes presentadas y canalizadas a través del SUAC tendrán un número de folio, mismo que identificará a la solicitud desde su ingreso hasta su conclusión.*

**30.6.** *Para el otorgamiento de número de folio a las solicitudes presentadas por el ciudadano, es necesario que en el formulario del SUAC, se contesten los campos mínimos para su canalización.*

**30.7.** *Las solicitudes presentadas por los ciudadanos serán canalizadas a los Entes Públicos de acuerdo con sus atribuciones y temas de competencia a fin de que se proporcione la respuesta y la atención correspondiente.*

**30.8.** *Los RAAC deberán dar seguimiento a la atención de las solicitudes/folios asignados mediante el SUAC.*

**30.9.** *Tras la recepción del folio canalizado, el Ente Público contará con un día hábil, a partir de la fecha de canalización para aceptarlo o rechazarlo mediante el SUAC. Si el folio asignado es de su competencia deberá aceptarlo, en caso contrario, deberá rechazarlo y reasignar el folio correspondiente a la autoridad competente o regresarlo al SUAC de la DGCC de la ADIP, para su revisión y asignación correspondiente.*

*Cada cambio de estatus del folio será notificado al ciudadano mediante los canales correspondientes. En caso de no definir la situación del folio canalizado se dará por aceptado y correrán los tiempos definidos en el presente instrumento.*

**30.10.** *El Ente Público que reciba un folio con base en sus funciones y atribuciones, deberá emitir al ciudadano solicitante una respuesta respecto a su solicitud mediante el SUAC. Dicha respuesta deberá ser brindada en un plazo no mayor a cinco días hábiles a partir de la recepción del folio mediante el sistema.*

**30.11.** *La respuesta de la autoridad competente a través del sistema; según la naturaleza de la demanda ciudadana, podrá ser la atención o resolución, siempre y cuando la demanda ciudadana incluya la información solicitada a fin de dar lugar a la atención o resolución correspondiente.*

*Se establece como plazo máximo de resolución deseable para los casos de demanda ciudadana que requieran de recursos humanos, materiales y técnicos, así como la planeación y programación de acciones específicas, un plazo no mayor a 40 días hábiles contados a partir de la recepción de cada folio a través del SUAC.*

**30.12.** *Las solicitudes que por su naturaleza requieran de un plazo mayor para su atención, deberá notificarse a través del SUAC el fundamentando y motivando la ampliación del plazo.*

**30.13.** *En aquellos casos en que el Ente Público carezca de las facultades, atribuciones o dependan de alguna otra instancia que le imposibilite emitir la respuesta al ciudadano, deberá fundar y motivar la imposibilidad material para la conclusión de la solicitud en el mismo plazo del párrafo anterior.*

**30.14.** *Para las solicitudes no resueltas en el plazo establecido, como se señala en el punto 30.12, se deberá seguir el procedimiento siguiente:*

*I. Informar al ciudadano, a través del SUAC, la Unidad Administrativa a la que fue turnada su solicitud;*

*II. Proporcionará el nombre y cargo del responsable;*

III. Indicará el tiempo estimado de respuesta

**30.15.** Se considera que la solicitud presentada por el ciudadano a través del SUAC fue atendida, y, en consecuencia, procede el cierre del folio, cuando:

I. Se informe al ciudadano la atención brindada a su solicitud, debiendo señalar las acciones específicas realizadas por el Ente Público para atención, de manera enunciativa, más no limitativa, la movilización de recursos humanos, materiales y/o técnicos, o bien, la planeación y programación presupuestal para la atención de la solicitud. Al informe se deberá adjuntar la evidencia como material fotográfica, documental o el que corresponda según cada caso específico;

II. Se proporcione la información u orientación solicitada en forma concreta y clara a través del SUAC; o

III. Se brinde la información necesaria para acudir a realizar algún trámite o solicitud.

El ciudadano contará con un plazo no mayor a 72 horas contadas a partir de que le haya sido notificada la respuesta por parte del

Ente Público, para manifestar si su solicitud fue atendida. En caso de que el ciudadano no realice manifestación alguna en el plazo señalado, la solicitud se tendrá por atendida.

**30.16.** Si dentro de las 72 horas a que se refiere el numeral anterior, el ciudadano manifiesta que su solicitud no fue atendida, se reabrirá hasta por dos ocasiones el folio SUAC para que el Ente Público justifique su respuesta inicial, la complementé, o bien, emita una nueva respuesta al ciudadano.

**30.16.1** En los casos en que el folio SUAC sea reabierto, se observarán los términos y condiciones de atención previstos en estos lineamientos.

**30.16.2** En los casos en que el ciudadano no esté de acuerdo con la respuesta brindada al folio SUAC reabierto hasta por dos ocasiones, podrá presentar una nueva solicitud, o bien, su Protesta Ciudadana cuando se trate de algún trámite o servicio.

**30.17.** La DGCC podrá revisar de manera aleatoria las respuestas brindadas por los Entes Públicos a las solicitudes presentadas a través del SUAC, a fin de verificar que se cumpla con las disposiciones previstas en el presente apartado. En caso de identificar algún incumplimiento procederá a dar vista al Órgano Interno de Control correspondiente.

**30.20.** Recibido el folio SUAC, el Ente Público tendrá un día hábil para validar si es o no de su competencia. En caso de recibir una solicitud de demanda ciudadana que no sea de su competencia, el Ente Público deberá observar lo siguiente:

I. Remitir dentro del mismo plazo, a través de la propia plataforma SUAC, la solicitud al Ente Público que se considere competente, fundando y motivando tal circunstancia; y

II. En caso de no conocer al Ente Público competente, deberá remitirla a través del propio SUAC a la DGCC, fundando y motivando las razones que imposibilitan su atención, a fin de que la DGCC la canalice a la autoridad que considere competente, o bien, proceda a su cancelación.

De la normatividad citada anteriormente, cobra relevancia el numeral **30.20** en el que se señala que una vez turnado el folio, el Ente Público contará con un día hábil para validar si es o no es de su competencia fundando y motivando las razones que imposibilitan su atención, a fin de que esta unidad administrativa la canalice a la autoridad que considere competente, **sin que esto se entienda como error de turno**, ya que como se señaló anteriormente, el rechazo del Ente Público no precisamente es derivado de una mala canalización.

En ese sentido, el concepto con el que se encuentra mayor similitud a lo solicitado por el recurrente es precisamente el de los folios con estatus "Rechazado" los cuales están en un proceso de revisión y validación, por el personal que integra la JUD de Administración del Sistema Unificado de Atención Ciudadana SUAC, por lo que

con fundamento en el artículo 219 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, en el que se señala que la obligación de proporcionar información no comprende el procesamiento de la misma, ni el presentarla conforme al interés particular del solicitante, en atención al principio de máxima publicidad y exhaustividad, se informa que Sistema Unificado de Atención Ciudadana SUAC, cuenta con **435 folios con estatus "Rechazado"**, mismos que se detallan en la siguiente tabla por dependencias.

No.	Dependencia	Folios	No.	Dependencia	Folios
1	Agencia de Protección Sanitaria	2	17	Metrobús	6
2	Alcaldía Álvaro Obregón	32	18	Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial de la Ciudad de México	5
3	Alcaldía Azcapotzalco	5	19	Procuraduría Social de la Ciudad de México	8
4	Alcaldía Benito Juárez	7	20	Secretaría de Administración y Finanzas	10
5	Alcaldía Cuajimalpa de Morelos	2	21	Secretaría de Desarrollo Económico	2
6	Alcaldía Gustavo A. Madero	48	22	Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda	16
7	Alcaldía Iztacalco	11	23	Secretaría de la Contraloría General	1
8	Alcaldía Iztapalapa	23	24	Secretaría de las Mujeres	1
9	Alcaldía La Magdalena Contreras	3	25	Secretaría de Movilidad	115
10	Alcaldía Miguel Hidalgo	29	26	Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo	6
11	Alcaldía Tláhuac 5	5	27	Secretaría del Medio Ambiente	2
12	Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México	9	28	Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México	1
13	Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México	5	29	Servicios de Salud Pública de la Ciudad de México	36
14	Instituto de Verificación Administrativa de la Ciudad de México	13	30	Sistema de Aguas de la Ciudad de México	21
15	Instituto de Vivienda de la Ciudad de México	2	31	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México	7
16	Instituto para la Seguridad de las Construcciones en la Ciudad de México	2			

Corte al 4 de abril de 2022.

Ahora bien, en atención a los principios de máxima publicidad, exhaustividad, certeza y transparencia, de manera complementaria a la solicitud primigenia, se informa al solicitante que en el siguiente enlace electrónico podrá consultar los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México:

[http://www3.contraloriadf.gob.mx/prontuario/index.php/normativas/Template/ver\\_mas/69729/33/1/0](http://www3.contraloriadf.gob.mx/prontuario/index.php/normativas/Template/ver_mas/69729/33/1/0) así como el Aviso por el que se modifican los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México: [http://www3.contraloriadf.gob.mx/prontuario/index.php/normativas/Template/ver\\_mas/69687/33/1/0](http://www3.contraloriadf.gob.mx/prontuario/index.php/normativas/Template/ver_mas/69687/33/1/0)

Ahora bien, en cuanto a los **"folios no atendidos o turnados a destiempo"**, reiteramos que todos los folios tienen un tiempo promedio de asignación de 24 horas hábiles a partir de la fecha de registro y que de acuerdo al numeral 30.4 en su párrafo II que a la letra señala que la Dirección General de Contacto Ciudadano tendrá las siguientes atribuciones: canalizar y asignar al área competente, las solicitudes presentadas por los ciudadanos, previa verificación del contenido, en caso de ser necesarios, y determinación de la procedencia y competencia; por lo tanto todos los folios son analizados de acuerdo a los temas de atribución y competencia de las alcaldías y dependencias del gobierno de la Ciudad de México. Y que de acuerdo al numeral 30.9 todos los folios que carezcan de información suficiente, datos completos y una descripción clara y precisa serán validados por las mismas alcaldías y dependencias para emitir una respuesta de carácter informativo o en su caso podrán emitir un rechazo el cual será validado por esta Dirección, por lo que no es posible considerar un folio como no atendido o turnados a destiempo.

En referencia a: **"Folios cancelados y razón fundamentada. Todo en el mismo tiempo período indicado. Personas servidoras públicas responsables del turnado erróneo". (Sic)**, al respecto, a efecto de garantizar su derecho de acceso a la información, en estricta observancia de los principios de máxima publicidad, pro persona y de acuerdo con el ámbito de atribuciones de esta unidad administrativa, hago de su conocimiento que el número total de solicitudes canceladas mediante el Sistema Unificado de Atención Ciudadana correspondiente al periodo que comprende del 01 de junio de 2019 fecha en que inició operaciones el Sistema Unificado de Atención Ciudadana, al 04 de Abril 2022, fecha de recepción de la solicitud de información pública, es el siguiente:

No	Estatus	
1	Cancelados	50,357

Respecto a las razones fundamentadas, de conformidad con el numeral 30.18 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, las razones por las que un folio puede ser cancelado son: porque no se capturaron los campos obligatorios mínimos correspondientes o de la descripción de la solicitud; porque la solicitud no contenga la suficiente información que permita dar la atención al solicitante; porque no se proporcionó un medio de contacto válido con el que se pueda contactar al solicitante; o bien, porque no es competencia de algún Ente Público.

**Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.**

**30.18.** La DGCC, a través del SUAC, procederá a la cancelación de las solicitudes en los supuestos siguientes:

- I. No se capturaron los campos obligatorios mínimos correspondientes, y de la descripción de la solicitud;



II. La solicitud no contenga la suficiente información que permita dar la atención al solicitante;

III. No se proporcione un medio de contacto válido con el que se pueda contactar al solicitante;

IV. No sea competencia de algún Ente Público.

La cancelación de un folio SUAC será notificada al ciudadano a través de los canales correspondientes al SUAC, dando a conocer el motivo. Recibido el folio SUAC, el Ente Público tendrá un día hábil para validar si es o no de su competencia. En caso de recibir una solicitud de demanda ciudadana que no sea de su competencia, el Ente Público deberá observar lo siguiente:

I. Remitir dentro del mismo plazo, a través de la propia plataforma SUAC, la solicitud al Ente Público que se considere competente, fundando y motivando tal circunstancia; y

II. En caso de no conocer al Ente Público competente, deberá remitirla a través del propio SUAC a la DGCC, fundando y motivando las razones que imposibilitan su atención, a fin de que la DGCC la canalice a la autoridad que considere competente, o bien, proceda a su cancelación. Los ciudadanos podrán consultar y dar seguimiento al estado en que se encuentra su solicitud presentada a través del SUAC, mediante el enlace electrónico <https://311locatel.cdmx.gob.mx/> así como en las aplicaciones que para tal efecto se implementen.

Con lo anterior, se da cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 193, 196, 199, 208 y 209 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas en la Ciudad de México, y demás normatividad aplicable a la materia.


**6.4 Oficio número ADIP/DGAJN/STyDP/390/2022**, de fecha tres de junio de dos mil veintidós, signado por la **Subdirectora de Transparencia y Datos Personales de la Unidad Departamental de Administración del Sistema Unificado de Atención Ciudadana SUAC** y dirigido a la parte recurrente, cuyo contenido se reproduce:

[Se da por transcrito, dado que, contiene la misma información del oficio No. ADIP/DGCC/DEMAC/SOSAC/JUDASUAC/350/2022]

#### **6.5 Anexó:**

- Acuse de recibo de envío de información del sujeto obligado al recurrente



 PLATAFORMA NACIONAL DE TRANSPARENCIA  Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal
<b>Acuse de recibo de envío de información del sujeto obligado al recurrente.</b>
Número de transacción electrónica: 3 Recurrente: <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXX</span> Número de expediente del medio de impugnación: INFOCDMX/RR.IP.2196/2022 El Organismo Garante entregó la información el día 6 de Junio de 2022 a las 00:00 hrs.
c0e5e358baaa417f29c6001800b18834

**6.6. Oficio No. ADIP/DGAJN/STyDP/370/2022 con fecha del veinticinco de mayo de dos mil veintidós**

**6.7 Oficio No. ADIP/DGCC/562/2022 con fecha del tres de junio de dos mil veintidós**

**6.8 LINEAMIENTOS MEDIANTE LOS QUE SE ESTABLECE EL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**7. Ampliación y Cierre de instrucción.** El catorce de junio, se tuvieron por recibidos las manifestaciones en forma de alegatos y pruebas, así como, una presunta respuesta complementaria presentados por el sujeto obligado; y se declaró la preclusión del derecho de la parte recurrente para realizar manifestaciones en virtud de que no formuló alguna dentro del plazo otorgado, con apoyo en lo dispuesto en el artículo 133, del Código de Procedimientos Civiles para esta Ciudad, de aplicación supletoria a la Ley de Transparencia.

De ahí, que ante la ausencia de voluntad de las partes para conciliar en el presente asunto se continuó con su tramitación ordinaria.

Finalmente, la Comisionada Instructora atendiendo a la carga de trabajo y a las labores de su ponencia y la complejidad del estudio acordó la ampliación del plazo para resolver el presente medio de impugnación por diez días hábiles, en uso de la facultad que le confiere el artículo 243, fracción VII, párrafo segundo de la Ley de Transparencia; y al considerar que no existía actuación pendiente por desahogar, se decretó el cierre de instrucción.

Las documentales referidas se tienen por desahogadas en virtud de su propia y especial naturaleza, y se les otorga valor probatorio pleno con fundamento en lo

dispuesto en los artículos 374, 402 y 403 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, de aplicación supletoria a la Ley de la materia.

## II. CONSIDERANDO

**PRIMERO. Competencia.** Este Instituto es competente para investigar, conocer y resolver el presente recurso de revisión con fundamento en lo establecido en los artículos 6, párrafos primero, segundo y apartado A de la Constitución Federal; 1, 2, 37, 51, 52, 53 fracciones XXI, XXII, 214 párrafo tercero, 220, 233, 234, 236, 237, 238, 242, 243, 244, 245, 246, 247, 249 fracción III, 252 y 253 de la Ley de Transparencia; así como en los artículos 2, 3, 4 fracciones I y XVIII, 12 fracciones I y IV, 13 fracciones IX y X, y 14 fracciones III, IV, V y VII del Reglamento Interior de este Órgano Garante.

**SEGUNDO. Procedencia.** El medio de impugnación interpuesto resultó admisible porque cumplió con los requisitos previstos en los artículos 234, 236 y 237 de la Ley de Transparencia, como se expone a continuación:

**a) Forma.** De la PNT y las constancias que integran este expediente, se advierte que la parte recurrente hizo constar: su nombre; el sujeto obligado ante el que realizó el trámite de solicitud materia del presente recurso de revisión; medio para recibir notificaciones; los hechos en que se fundó la impugnación y los agravios que le causó el acto de autoridad; en dicha plataforma se encuentra tanto la respuesta recurrida, como las constancias relativas a su tramitación.

**b) Oportunidad.** La presentación del recurso de revisión es oportuna, pues de las constancias del expediente se advierte que la **respuesta recurrida fue notificada el veinte de abril**, de manera que el plazo de quince días hábiles de

la parte recurrente para hacer valer su inconformidad transcurrió del **veintiuno de abril al doce de mayo**.

En tales condiciones, **si el medio de impugnación fue presentado el veintisiete de abril, es evidente que se interpuso en tiempo**.

**c) Elementos novedosos.** Ahora bien, por lo que hace a la segunda parte del agravio del particular, relativo a:

Lo solicitado	Agravios
<p>Se comparta información de los errores en el turnado solicitudes-folios suac del 2019 a la fecha, por tema de atención, dependencias, estado de atención y resolución, desglose por día, mes, año. Folios no atendidos o turnados a destiempo y razón fundada del por que. Folios cancelados y razón fundamentada. Todo en el mismo periodo indicado. Personas servidoras públicas responsables del turnado erróneo</p>	<p>En la información solicitada no se pide en número de folios con rechazo, sino con mal turnado a partir de que los operadores de dependencias, alcaldías y del propio sistema envían mal un folio o queda descartado por mal turnado. Si no existe el mecanismo de conteo, ¿entonces cómo se sabe cuántos folios fueron turnados erróneamente? ¿se hace algo al respecto? ¿se genera y administra esa información? Debe existir una manera de saber qué folios han sido mal canalizados</p>

Se advierte, que lo expresado en los siguientes términos: *“Si no existe el mecanismo de conteo, ¿entonces cómo se sabe cuántos folios fueron turnados erróneamente? ¿se hace algo al respecto? ¿se genera y administra esa información? Debe existir una manera de saber qué folios han sido mal canalizados”*, es información que no fue solicitada por la persona solicitante en su solicitud primigenia, por lo que, por medio del presente recurso pretende ampliar la solicitud de información.



En ese sentido, este órgano garante determina que, dicha parte del agravio esgrimido se traduce en **requerimientos novedosos** que inicialmente no fueron materia la solicitud de información.

Consecuentemente, con fundamento en la fracción VI del artículo 248 y la fracción III del artículo 249 de la Ley de Transparencia, al haberse acreditado la causal de improcedencia de ampliación de la solicitud, **se decreta el sobreseimiento solicitado, únicamente respecto a los aspectos novedosos identificados.**

*“...Artículo 248. El recurso será desechado por improcedente cuando:*

...

**VI. El recurrente amplíe su solicitud en el recurso de revisión, únicamente respecto de los nuevos contenidos.**

*...” (sic)*

*“...Artículo 249. El recurso será sobreseído cuando se actualicen alguno de los siguientes supuestos:*

...

**III. Admitido el recurso de revisión, aparezca alguna causal de improcedencia.**

*...” (sic)*

**d) Actos consentidos.** Antes de entrar al estudio de los agravios hechos valer por el hoy recurrente, este Órgano Colegiado advierte que al momento de interponer el presente recurso de revisión, sólo expresó agravios referentes a *“los folios mal turnados a partir de que los operadores de dependencias, alcaldías y del propio sistema envían mal un folio o queda descartado por mal turnado”*, motivo por el cual, lo demás por lo que no expresó inconformidad alguna, se determina que se encuentra satisfecho con la respuesta emitida, razón por la cual

quedan fuera del presente estudio. Sirven de apoyo al anterior razonamiento los criterios del Poder Judicial de la Federación que se citan a continuación:

*Registro: 204,707*

***Jurisprudencia***

*Materia(s): Común*

*Novena Época*

*Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito*

*Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta II, Agosto de 1995*

*Tesis: VI.2o. J/21*

*Página: 291*

***ACTOS CONSENTIDOS TÁCITAMENTE.*** *Se presumen así, para los efectos del amparo, los actos del orden civil y administrativo, que no hubieren sido reclamados en esa vía dentro de los plazos que la ley señala.*

***SEGUNDO TRIBUNAL COLEGIADO DEL SEXTO CIRCUITO.***

***SEGUNDO TRIBUNAL COLEGIADO DEL SEXTO CIRCUITO***

*Amparo en revisión 104/88. Anselmo Romero Martínez. 19 de abril de 1988. Unanimidad de votos. Ponente: Gustavo Calvillo Rangel. Secretario: Jorge Alberto González Álvarez.*

*Amparo en revisión 256/89. José Manuel Parra Gutiérrez. 15 de agosto de 1989. Unanimidad de votos. Ponente: Gustavo Calvillo Rangel. Secretario: Humberto Schettino Reyna.*

*Amparo en revisión 92/91. Ciasa de Puebla, S.A. de C.V. 12 de marzo de 1991. Unanimidad de votos. Ponente: Gustavo Calvillo Rangel. Secretario: Jorge Alberto González Álvarez.*

*Amparo en revisión 135/95. Alfredo Bretón González. 22 de marzo de 1995. Unanimidad de votos. Ponente: Gustavo Calvillo Rangel. Secretario: José Zapata Huesca.*

*Amparo en revisión [321/95](#). Guillermo Báez Vargas. 21 de junio de 1995. Unanimidad de votos. Ponente: Gustavo Calvillo Rangel. Secretario: José Zapata Huesca.*

*No. Registro: 219,095*

*Tesis aislada*

*Materia(s): Común*

*Octava Época*

*Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito*

Fuente: *Semanario Judicial de la Federación*  
IX, Junio de 1992

Tesis:

Página: 364

**CONSENTIMIENTO TÁCITO DEL ACTO RECLAMADO EN AMPARO. ELEMENTOS PARA PRESUMIRLO.** Atento a lo dispuesto en el artículo 73, fracción XII, de la Ley de Amparo, el juicio constitucional es improcedente contra actos consentidos tácitamente, reputando como tales los no reclamados dentro de los plazos establecidos en los artículos 21, 22 y 218 de ese ordenamiento, excepto en los casos consignados expresamente en materia de amparo contra leyes. Esta norma jurídica tiene su explicación y su fundamento racional en esta presunción humana: **cuando una persona sufre una afectación con un acto de autoridad y tiene la posibilidad legal de impugnar ese acto en el juicio de amparo dentro de un plazo perentorio determinado, y no obstante deja pasar el término sin presentar la demanda, esta conducta en tales circunstancias revela conformidad con el acto.** En el ámbito y para los efectos del amparo, el razonamiento contiene los hechos conocidos siguientes: **a) Un acto de autoridad; b) Una persona afectada por tal acto; c) La posibilidad legal para dicha persona de promover el juicio de amparo contra el acto en mención; d) El establecimiento en la ley de un plazo perentorio para el ejercicio de la acción; y e) El transcurso de ese lapso sin haberse presentado la demanda.** Todos estos elementos deben concurrir necesariamente para la validez de la presunción, pues la falta de alguno impide la reunión de lo indispensable para estimar el hecho desconocido como una consecuencia lógica y natural de los hechos conocidos. Así, ante la inexistencia del acto de autoridad faltaría el objeto sobre el cual pudiera recaer la acción de consentimiento; si no hubiera una persona afectada faltaría el sujeto de la acción; si la ley no confiere la posibilidad de ocurrir en demanda de la justicia federal, la omisión de tal demanda no puede servir de base para estimar la conformidad del afectado con el acto de autoridad, en tanto no pueda encausar su inconformidad por ese medio; y si la ley no fija un plazo perentorio para deducir la acción de amparo o habiéndolo fijado éste no ha transcurrido, la no presentación de la demanda no puede revelar con certeza y claridad la aquiescencia del acto de autoridad en su contenido y consecuencias, al subsistir la posibilidad de entablar la contienda.

#### **CUARTO TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA CIVIL DEL PRIMER CIRCUITO**

Amparo en revisión 358/92. José Fernández Gamiño. 23 de marzo de 1992. Unanimidad de votos. Ponente: Mauro Miguel Reyes Zapata. Secretaria: Aurora Rojas Bonilla.

*Amparo en revisión 421/92. Rodolfo Aguirre Medina. 19 de marzo de 1992. Unanimidad de votos. Ponente: Leonel Castillo González. Secretario: J. Jesús Contreras Coria.*

*Amparo en revisión 704/90. Fernando Carvajal. 11 de octubre de 1990. Unanimidad de votos. Ponente: Leonel Castillo González. Secretario: Jaime Uriel Torres Hernández.*

*Octava Época, Tomo VI, Segunda Parte-1, página 113.*

Por lo antes expuesto, el estudio de la legalidad de la respuesta emitida a la solicitud motivo del presente recurso de revisión, a fin de determinar si el Sujeto Obligado garantizó el derecho de acceso a la información pública del particular, se enfocará a revisar si el requerimiento señalado, para propósitos del presente recurso referente a “*los folios mal turnados a partir de que los operadores de dependencias, alcaldías y del propio sistema envían mal un folio o queda descartado por mal turnado*”, fue o no debidamente atendido a través de la respuesta que brindó al particular.

**e) Causales de Improcedencia.** Previo al análisis de fondo de los argumentos formulados en el medio de impugnación que nos ocupa, esta autoridad realiza el estudio oficioso de las causales de improcedencia del recurso de revisión, por tratarse de una cuestión de orden público y estudio preferente, atento a lo establecido por la Tesis Jurisprudencial 940, de rubro **IMPROCEDENCIA**<sup>3</sup>.

**IMPROCEDENCIA.** *Sea que las partes la aleguen o no, debe examinarse previamente la procedencia del juicio de amparo, por ser una cuestión de orden público en el juicio de garantías.*

Ahora bien, por tratarse de previo y especial pronunciamiento, se advierte la actualización del supuesto de sobreseimiento contenido en la fracción II, del artículo 249 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y

---

<sup>3</sup> Publicada en la página 1538, de la Segunda Parte del Apéndice al Semanario Judicial de la Federación 1917-1988



Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, toda vez que el sujeto obligado emitió una presunta respuesta complementaria, que le hizo llegar a la parte recurrente vía correo electrónico, medio que éste señaló para tal efecto, por lo que, antes de entrar al estudio de fondo, es necesario analizar si se actualiza el sobreseimiento por quedar sin materia, de conformidad con el precepto citado, que a la letra dice lo siguiente:

**“Artículo 249.** El recurso será sobreseído cuando se actualicen alguno de los siguientes supuestos:

...

**II.** Cuando por cualquier motivo quede sin materia el recurso; o

...”

Resulta necesario analizar si se satisface lo solicitado a través de la información entregada en dicha respuesta para efectos de determinar si, en el presente caso, se actualiza la causal de sobreseimiento que se cita, como se revisará en las siguientes líneas:

Para ilustrar de una mejor manera lo anterior, en el siguiente cuadro se conjunta lo solicitado, la respuesta complementaria y los agravios, y a partir de esto se analiza el alcance de respuesta para ver si satisface en sus extremos lo solicitado por la parte recurrente:

Lo solicitado	Respuesta Complementaria	Agravios
<p>Se comparta información de los errores en el turnado solicitudes-folios suac del 2019 a la fecha, por tema de atención, dependencias, estado de atención y resolución, desglose por día, mes, año.</p>	<p>II. Respuesta complementaria</p> <p><small>1.- Se comparte información de los errores en el turnado solicitudes-folios suac del 2019 a la fecha, por tema de atención dependencias, estado de atención y resolución, desglose por día, mes, año.</small></p> <p><small>Al respecto, con fundamento en el artículo 208 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, los sujetos obligados deberán otorgar acceso a los Documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados a documentar de acuerdo con sus facultades, competencias</small></p>	<p>En la información solicitada no se pide en número de folios con rechazo, sino con mal turnado a partir de que los operadores de dependencias, alcaldías y del propio sistema envían mal un folio o queda descartado por</p>

Folios no atendidos o turnados a destiempo y razón fundada del por que. Folios cancelados y razón fundamentada. Todo en el mismo periodo indicado. Personas servidoras públicas responsables del turnado erróneo

o funciones, no obstante, la obligación de proporcionar información no comprende el procesamiento de la misma, ni el presentarla conforme al interés particular del solicitante, por lo que no implica el los Sujetos Obligados tengan la obligación de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de información pública, lo anterior, conforme a lo dispuesto en el Criterio 03/17, emitido por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, que señala:

*No existe obligación de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de acceso a la información. Los artículos 12 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 136, párrafo cuarto, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, indican que los sujetos obligados deben otorgar acceso a los documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados a documentar, de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones, conforme a las características físicas de la información o del lugar donde se encuentre. Por lo anterior, los sujetos obligados deben garantizar el derecho de acceso a la información del particular, proporcionando la información con la que cuenten en el formato en que la misma obre en sus archivos; sin necesidad de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de información.*

Ahora bien, tal como se señaló en la respuesta primigenia, es importante precisar que el Sistema Unificado de Atención Ciudadana **no cuenta con un mecanismo de control cuantitativo para determinar si un folio es mal canalizado o no**, a una dependencia, pues **únicamente permite establecer cuándo un folio fue rechazado por los Entes Públicos y Alcaldías, sin que esto se entienda como error de turno**, ya que en muchas ocasiones un rechazo no es derivado de una mala canalización sino también por temas de presupuesto, recursos materiales, disponibilidad de personal operativo, temas de atribución, competencia de cada dependencia y finalmente si la solicitud es de ámbito local o federal.

En ese sentido, en los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, se establecen los procedimientos que deben observarse en la captación, registro y canalización de los folios que ingresan a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana SUAC, así como los procesos que deben observar los Entes Públicos y las Alcaldías para la atención de los folios en lo específico los numerales siguientes:

- 30.4.** La DGCC de la ADP a través del SUAC, tendrá las siguientes atribuciones:
  - I. Ser el sistema único de captación y registro de las solicitudes de demanda ciudadana de la Ciudad de México realizadas a través de diferentes canales como: Área de Atención Ciudadana (AAC), El Número Único de Contacto Ciudadano, Ventanillas Presenciales y medios digitales de los Entes Públicos;*
  - II. Canalizar y asignar al área competente, las solicitudes presentadas por los ciudadanos, previa verificación del contenido, en caso de ser necesario, y determinación de la procedencia y competencia;*
  - III. Monitorear su último funcionamiento, de tal manera que coadyuve al conocimiento y cumplimiento de las respuestas electrónicas que emiten los Entes Públicos, o las solicitudes presentadas por los ciudadanos;*
  - IV. Supervisar que los Entes Públicos, se apeguen a los principios de atención ciudadana, el momento de la recepción, turno y emisión de las respuestas a las solicitudes presentadas por los ciudadanos;*
  - V. Notificar al ciudadano que realizó el registro, o reporte por alguno de los canales de captación de demanda ciudadana, el número de folio de su reporte o solicitud;*

*VI. Con base en los datos recopilados a través del SUAC, se publicará un tablero de visualización para seguimiento de reportes y estados de la Atención Ciudadana por parte de los Entes Públicos, actualizado cada 24 horas, los 365 días del año; y*

*VII. La Administración del SUAC, es decir, generación de usuarios y contraseñas, acceso a catálogos de servicios proporcionados por los Entes Públicos y todo lo relacionado para su buen funcionamiento.*

**30.5.** Las solicitudes presentadas y canalizadas a través del SUAC tendrán un número de folio, mismo que identificará a la solicitud desde su ingreso hasta su canalización.

**30.6.** Para el otorgamiento de número de folio a las solicitudes presentadas por el ciudadano, es necesario que en el formulario del SUAC, se contesten los campos mínimos para su canalización.

**30.7.** Las solicitudes presentadas por los ciudadanos serán canalizadas a los Entes Públicos de acuerdo con sus atribuciones y en caso de incompetencia a fin de que se proporcione la respuesta y la atención correspondiente.

**30.8.** Los RAAC deberán dar seguimiento a la atención de las solicitudes/folios asignados mediante el SUAC.

**30.9.** Tras la recepción del folio canalizado, el Ente Público contará con un día hábil, a partir de la fecha de canalización para aceptar o rechazarlo mediante el SUAC. Si el folio asignado es de su competencia deberá aceptarlo, en caso contrario, deberá rechazarlo y reasignar el folio correspondiente a la autoridad competente a registrar al SUAC a la DGCC de la ADP, para su revisión y asignación correspondiente.

Cada cambio de estatus del folio será notificado al ciudadano mediante los canales correspondientes. En caso de no definir la situación del folio canalizado se dará por aceptado y correrá los tiempos definidos en el presente instrumento.

**30.10.** El Ente Público que recibe un folio con base en sus funciones y atribuciones, deberá emitir al ciudadano solicitante una respuesta respecto a su solicitud mediante el SUAC. Dicha respuesta deberá ser brindada en un plazo no mayor a cinco días hábiles a partir de la recepción del folio mediante el sistema.

**30.11.** La respuesta de la autoridad competente a través del sistema, según la naturaleza de la demanda ciudadana, podrá ser la atención o resolución, siempre y cuando la demanda ciudadana incluya la información solicitada a fin de dar lugar a la atención o resolución correspondiente.

Se establece como plazo máximo de resolución deseable para los casos de demanda ciudadana que requieren de recursos humanos, materiales y técnicos, así como la planeación y programación de acciones específicas, un plazo no mayor a 40 días hábiles contados a partir de la recepción de cada folio a través del SUAC.

**30.12.** Las solicitudes que por su naturaleza requieran de un plazo mayor para su atención, deberá notificarse a través del SUAC el fundamentando y motivando la ampliación del plazo.

**30.13.** En aquellos casos en que el Ente Público carezca de las facultades, atribuciones o dependan de alguna otra instancia que le imposibilite emitir la respuesta al ciudadano, deberá fundar y motivar la imposibilidad material para la conclusión de la solicitud en el mismo plazo del párrafo anterior.

**30.14.** Para las solicitudes no resueltas en el plazo establecido, como se señala en el punto 30.12, se deberá seguir el procedimiento siguiente:

- I. Informar al ciudadano, a través del SUAC, la Unidad Administrativa a la que fue turnado su solicitud;*
- II. Proporcionar el nombre y cargo del responsable;*

*III. Indicar el tiempo estimado de respuesta*

**30.15.** Se considera que la solicitud presentada por el ciudadano a través del SUAC fue atendida, y, en consecuencia, procede el cierre del folio, cuando:

- I. Se informe al ciudadano la atención brindada a su solicitud, debiendo señalar las acciones específicas realizadas por el Ente Público para atención de manera manuscrita, más no limitada, la movilización de recursos humanos, materiales y/o técnicos, o bien, la planeación y programación presupuestal para la atención de la solicitud. Al informe se deberá adjuntar la evidencia como material fotográfico, documental o el que corresponda según cada caso específico;*
- II. Se proporcione la información o orientación solicitada en forma oportuna y clara a través del SUAC;*
- III. Se brinde la información necesaria para acudir a realizar algún trámite o solicitud.*

El ciudadano contará con un plazo no mayor a 72 horas contadas a partir de que le haya sido notificado la respuesta por parte del Ente Público, para manifestar si su solicitud fue atendida. En caso de que el ciudadano no realice manifestación alguna en el plazo señalado, la solicitud se tendrá por atendida.

**30.16.** Si dentro de las 72 horas a que se refiere el numeral anterior, el ciudadano manifiesta que su solicitud no fue atendida, se recibirá hasta por dos ocasiones el folio SUAC para que el Ente Público justifique su respuesta inicial, lo complementado, o bien, emita una nueva respuesta al ciudadano.

**30.16.1** En los casos en que el folio SUAC sea reabierto, se observarán los términos y condiciones de atención previstas en estos lineamientos.

**30.16.2** En los casos en que el ciudadano no esté de acuerdo con la respuesta brindada al folio SUAC reabierto hasta por dos ocasiones, podrá presentar una nueva solicitud, o bien, su Protesta Ciudadana cuando se trate de algún trámite o servicio.

**30.17.** La DGCC podrá revisar de manera aleatoria las respuestas brindadas por los Entes Públicos a las solicitudes presentadas a través del SUAC, a fin de verificar que se cumple con las disposiciones previstas en el presente apartado. En caso de identificar algún incumplimiento procederá a dar vista al Órgano Interno de Control correspondiente.

**30.20.** Recibido el folio SUAC, el Ente Público tendrá un día hábil para validar si es o no de su competencia. En caso de recibir una solicitud de demanda ciudadana que no sea de su competencia, el Ente Público deberá observar lo siguiente:  
*I. Remite dentro del mismo plazo a través de la propia plataforma SUAC, la solicitud al Ente Público que se considere competente, fundando y motivando tal determinación;*  
*II. En caso de no conocer al Ente Público competente, deberá remitirlo a través del propio SUAC a la DGCC, fundando y motivando las razones que imposibilitan su atención; a fin de que la DGCC lo canalicé a la autoridad que considere competente, o bien, proceda a su canalización.*

De la normatividad citada anteriormente, cobra relevancia el numeral 30.20 en el que se señala que una vez turnado el folio, el Ente Público contará con un día hábil para validar si es o no de su competencia fundando y motivando las razones que imposibilitan su atención, a fin de que esta unidad administrativa la canalice a la autoridad que considere competente, **sin que esto se entienda como error de turno**, ya que como se señaló anteriormente, el rechazo del Ente Público no precisamente es derivado de una mala canalización.

En ese sentido, el concepto con el que se encuentra mayor similitud a lo solicitado por el recurrente es precisamente el de los folios en estatus "Rechazado" los cuales están en un proceso de revisión y validación, por el personal que integra la JUD de Administración del Sistema Unificado de Atención Ciudadana SUAC, por lo que

mal turnado. Si no existe el mecanismo de conteo, ¿entonces cómo se sabe cuántos folios fueron turnados erróneamente? ¿se hace algo al respecto? ¿se genera y administra esa información? Debe existir una manera de saber qué folios han sido mal canalizados.

con fundamento en el artículo 219 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, en el que se señala que la obligación de proporcionar información no comprende el procesamiento de la misma, ni el presentarla conforme al interés particular del solicitante, en atención al principio de máxima publicidad y exhaustividad, se informa que Sistema Unificado de Atención Ciudadana SUAC, cuenta con **435 folios con estatus "Rechazado"**, mismos que se detallan en la siguiente tabla por dependencias.

No.	Dependencia	Folios	No.	Dependencia	Folios
1	Agencia de Protección Sanitaria	2	17	Metrobús	6
2	Alcaldía Álvaro Obregón	32	18	Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial de la Ciudad de México	5
3	Alcaldía Azcapotzalco	5	19	Procuraduría Social de la Ciudad de México	8
4	Alcaldía Benito Juárez	7	20	Secretaría de Administración y Finanzas	10
5	Alcaldía Cuajimalpa de Morelos	2	21	Secretaría de Desarrollo Económico	2
6	Alcaldía Gustavo A. Madero	48	22	Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda	16
7	Alcaldía Iztacalco	11	23	Secretaría de la Contraloría General	1
8	Alcaldía Iztapalapa	23	24	Secretaría de las Mujeres	1
9	Alcaldía La Magdalena Contreras	3	25	Secretaría de Movilidad	115
10	Alcaldía Miguel Hidalgo	29	26	Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo	6
11	Alcaldía Tláhuac S	5	27	Secretaría del Medio Ambiente	2
12	Centro de Comando, Control, Computo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México	9	28	Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México	1
13	Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México	5	29	Servicio de Salud Pública de la Ciudad de México	36
14	Instituto de Verificación Administrativa de la Ciudad de México	13	30	Sistema de Aguas de la Ciudad de México	21
15	Instituto de Vivienda de la Ciudad de México	2	31	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México	7
16	Instituto para la Seguridad de las Construcciones en la Ciudad de México	2			

**Corte al 4 de abril de 2022.**

Ahora bien, en atención a los principios de máxima publicidad, exhaustividad, certeza y transparencia, de manera complementaria a la solicitud primigenia, se informa al solicitante que en el siguiente enlace electrónico podrá consultar los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México:

[http://www1.contraloriaf.gob.mx/portal/index.php/normativas/Template/ver\\_msa/92729/31/0](http://www1.contraloriaf.gob.mx/portal/index.php/normativas/Template/ver_msa/92729/31/0) así como el link por el que se modifican los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México: [http://www1.contraloriaf.gob.mx/portal/index.php/normativas/Template/ver\\_msa/92667/31/0](http://www1.contraloriaf.gob.mx/portal/index.php/normativas/Template/ver_msa/92667/31/0)

Ahora bien, en cuanto a los "folios no atendidos o turnados a destiempo", reiteramos que todos los folios tienen un tiempo promedio de asignación de 24 horas hábiles a partir de la fecha de registro y que de acuerdo al numeral 30.4 en su párrafo II que a la letra señala que la Dirección General de Contacto Ciudadano tendrá las siguientes atribuciones: canalizar y asignar al área competente, las solicitudes presentadas por los ciudadanos, previa verificación del contenido, en caso de ser necesarios, y determinación de la procedencia y competencia; por lo tanto todos los folios son analizados de acuerdo a los temas de atribución y competencia de las alcaldías y dependencias del gobierno de la Ciudad de México. Y de acuerdo al numeral 30.3 todos los folios que carezcan de información suficiente, datos completos y una descripción clara y precisa serán validados por las mismas alcaldías y dependencias para emitir una respuesta de carácter informativo o en su caso podrán emitir un rechazo el cual será validado por esta Dirección, por lo que no es posible considerar un folio como no atendido o turnados a destiempo.

En referencia a "Folios cancelados y razón fundamentada. Todo en el mismo tiempo periodo indicado. Personas servidoras públicas responsables del turno erróneo", (BEP), al respecto, a efecto de garantizar su derecho de acceso a la información, en estricta observancia de los principios de máxima publicidad, pro persona y de acuerdo con el ámbito de atribuciones de esta unidad administrativa, hago de su conocimiento que el número total de solicitudes canceladas mediante el Sistema Unificado de Atención Ciudadana correspondiente al periodo que comprende del 01 de junio de 2019 fecha en que inició operaciones el Sistema Unificado de Atención Ciudadana, al 04 de Abril 2022, fecha de recepción de la solicitud de información pública, es el siguiente:

No.	Estatus
1	Cancelados
	56,357

Respecto a las razones fundamentadas, de conformidad con el numeral 30.18 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, las razones por las que un folio puede ser cancelado son porque no se capturaron los campos obligatorios mínimos correspondientes o de la descripción de la solicitud; por que la solicitud no contenga la suficiente información que permita dar la atención al solicitante; porque no se proporcionó un medio de contacto válido con el que se pueda contactar al solicitante; o bien, porque no es competencia de algún Ente Público.

**Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.**

**30.18.** La DGCC, a través del SUAC, procederá a la cancelación de las solicitudes en los supuestos siguientes:

- No se capturaron los campos obligatorios mínimos correspondientes, y de la descripción de la solicitud;
- La solicitud no contenga la suficiente información que permita dar la atención al solicitante;
- No se proporcionó un medio de contacto válido con el que se pueda contactar al solicitante;
- No sea competencia de algún Ente Público.

La cancelación de un folio SUAC será notificada al ciudadano a través de los canales correspondientes al SUAC, dando a conocer el motivo. Excluido el folio SUAC, el Ente Público tendrá su día hábil para validar si es o no de su competencia. En caso de recibir una solicitud de demanda ciudadana que no sea de su competencia, el Ente Público deberá observar lo siguiente:

- Remitir dentro del mismo plazo, a través de la propia plataforma SUAC, la solicitud al Ente Público que se considere competente, fundando y motivando tal circunstancia; y
- En caso de no conocer al Ente Público competente, deberá remitirla a través del propio SUAC a la DGCC, fundando y motivando las razones que imposibilitan su atención, a fin de que la DGCC la canalicé a la autoridad que considere competente, o bien, proceda a su cancelación. Los ciudadanos podrán consultar y dar seguimiento al estado en que se encuentra su solicitud presentada a través del SUAC, mediante el enlace electrónico <https://31.locatel.cdmx.gob.mx/> así como en las aplicaciones que para tal efecto implementen.

Con lo anterior, se da cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 193, 196, 199, 200 y 209 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas en la Ciudad de México, y demás normatividad aplicable a la materia.

Derivado de lo anterior, tenemos que:

1.- En esencia, la persona solicitante requirió que se le informara de los errores en el turnado solicitudes-folios suac del 2019 a la fecha, por tema de atención, dependencias, estado de atención y resolución, desglose por día, mes, año. Folios no atendidos o turnados a destiempo y razón fundada del por qué. Folios cancelados y razón fundamentada. Todo en el mismo periodo indicado. Personas servidoras públicas responsables del turnado erróneo

2.- En síntesis, la respuesta primigenia del sujeto obligado señaló que:

El Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) no cuenta con un mecanismo de control cuantitativo para determinar si un folio es mal canalizado o no a una dependencia, sin embargo se puede contabilizar el número de solicitudes rechazadas por las alcaldías e instituciones, sin que eso se entienda como error de turno, ya que en muchas ocasiones un rechazo no es derivado de una mala canalización sino también por temas de presupuesto, recursos materiales, disponibilidad de personal operativo, temas de atribución, competencia de cada dependencia y finalmente si la solicitud es de ámbito local o federal.

El SUAC, cuenta con 435 folios con estatus “Rechazado”, los cuales están en proceso de revisión y validación, por el personal de la JUD de Administración del SUAC y anexa una lista de folios por dependencia.

En cuanto a los **folios no atendidos o turnados a destiempo**, es menester precisar que todos los folios tienen un tiempo promedio de asignación de 24 horas hábiles a partir del registro del mismo, y que de acuerdo al numeral 30.4 en su párrafo II, la Dirección General de Contacto Ciudadano (DGCC) tendrá las siguientes atribuciones:



[...]

II. Canalizar y asignar al área competente, las solicitudes presentadas por los ciudadanos, previa verificación del contenido, en caso de ser necesarios, y determinación de la procedencia y competencia;

[...] [sic]

Por tanto, todos los folios son analizados de acuerdo a los temas de atribución y competencia de las Alcaldías y Dependencias del Gobierno de la Ciudad de México. Y de acuerdo al numeral 30.9 todos los folios que carezcan de información suficiente, datos completos y una descripción clara y precisa serán validados por las mismas Alcaldías y Dependencias para emitir una respuesta de carácter informativo o en su caso podrán emitir un rechazo el cuál será validado por DGCC, por lo que no es posible considerar un folio como no atendido o turnados a destiempo.

En cuanto a los **folios cancelados y razón fundamentada**. De acuerdo al dato histórico que se tiene a partir de la implementación y publicación del SUAC el 2 de julio de 2019 a la fecha se cuentan con 50,357 folios cancelados. Sin embargo, de acuerdo al numeral 30.9 del modelo integral de atención ciudadana señala que: *“Tras la recepción del folio canalizado, el Ente Público contará con un día hábil, a partir de la fecha de canalización para aceptarlo o rechazarlo mediante el SUAC. Si el folio asignado es de su competencia deberá aceptarlo, en caso contrario, deberá rechazarlo y reasignar el folio correspondiente a la autoridad competente o regresarlo al SUAC de la DGCC de la ADIP, para su revisión y asignación correspondiente”*, y con base al numeral 30.18 la DGCC, a través, del SUAC, procederá a la cancelación de las solicitudes en los supuestos siguiente:

[...]

I. No se capturaron los campos obligatorios mínimos correspondientes, y de la descripción de la solicitud;

- II. La solicitud no contenga la suficiente información que permita dar la atención al solicitante;
  - III. No se proporcione un medio de contacto válido con el que se pueda contactar al solicitante; y
  - IV. No sea competencia de algún Ente Público.
- [sic]

3.- Derivado de lo anterior, la parte recurrente se agravió de que en la información solicitada **no se pide el número de folios con rechazo, sino con mal turnado** a partir de que los operadores de dependencias, alcaldías y del propio sistema envían mal un folio o queda descartado por mal turnado

4.- Ante este escenario, nos encontramos que el sujeto obligado en su respuesta primigenia le hace saber a la parte recurrente que **el SUAC no cuenta con un mecanismo de control cuantitativo para determinar si un folio es mal canalizado o no** a una dependencia en el turnado de folios de las solicitudes que ingresan a este sistema, sino, **lo que sí contabiliza es el número de solicitudes rechazadas por las Alcaldías y Dependencias**, lo cual no es catalogado como errores de mal turnado, y le entrega un listado de 435 folios con estatus de “rechazado”.

Le puntualiza que todos los folios son analizados de acuerdo a los temas de atribución y competencia de las Alcaldías y Dependencias del Gobierno de la Ciudad de México y aquellos folios que carezcan de información suficiente, datos completos y una descripción clara y precisa son validados por las mismas Alcaldías y Dependencias para emitir una respuesta de carácter informativo o en su caso **podrán emitir un rechazo el cuál será**

**validado por DGCC**, por lo que, **un folio no se puede considerar como no atendido o turnado a destiempo.**

El sujeto obligado le señaló a la parte recurrente que desde el 2 de julio de 2019 a la fecha cuenta con 50,357 folios cancelados conforme a los supuestos establecidos en el numeral 30.18 de los “Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de atención ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, por lo que, **da respuesta categórica a la parte del agravio referente a los folios cancelados y razón fundamentada.**

5.- Sin embargo, la parte recurrente insistió en sus agravios sobre que no solicitó información sobre folios con rechazo, sino, con mal turnado a partir de que operadores de dependencias, alcaldías y del propio sistema turnan mal un folio. Es decir, el SUAC permite contabilizar folios con rechazo pero no con mal turnado como lo demanda la parte recurrente.

6.- En la respuesta complementaria, el sujeto obligado invoca el Criterio 03/17 emitido por el Pleno del INAI, que trata sobre que no existe obligación de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de acceso a la información e insiste en precisar que el SUAC no cuenta con un mecanismo de control cuantitativo para determinar si un folio es mal canalizado o no a una dependencia, pues únicamente permite establecer cuando un folio fue rechazado por las Dependencias y Alcaldías, sin que esto se entienda como error de turno, asimismo, profundiza la fundamentación y motivación sobre este aspecto citando los numerales de los Lineamientos citados que contienen los procedimientos que deben observarse en la captación, registro y canalización de los folios que ingresan a través del SUAC, así

como los procesos que den observar los Entes Públicos y las Alcaldías para la atención de los folios, destacando el numeral 30.20 que establece lo siguiente:

[...]

**30.20. Recibido el folio SUAC, el Ente Público tendrá un día hábil para validar si es o no de su competencia. En caso de recibir una solicitud de demanda ciudadana que no sea de su competencia, el Ente Público deberá observar lo siguiente:**

**I. Remitir dentro del mismo plazo, a través de la propia plataforma SUAC, la solicitud al Ente Público que se considere competente, fundando y motivando tal circunstancia; y**

**II. En caso de no conocer al Ente Público competente, deberá remitirla a través del propio SUAC a la DGCC, fundando y motivando las razones que imposibilitan su atención, a fin de que la DGCC la canalice a la autoridad que considere competente, o bien, proceda a su cancelación.**

[...] [sic]

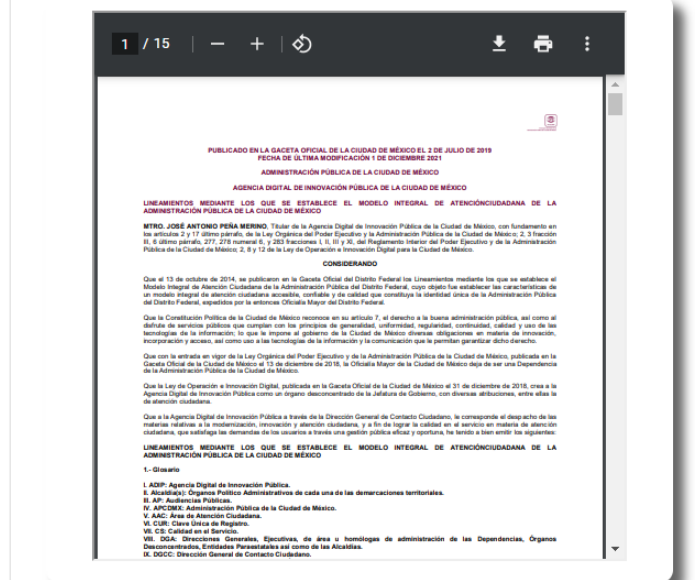
Es decir, el sujeto obligado le argumenta a la parte recurrente el concepto que tiene mayor similitud con lo solicitado que es el estatus de los folios rechazados, sin que esto se entienda como error de turno, mismos que se encuentran en proceso de revisión y validación por el personal de la JUD de Administración del SUAC. Asimismo, reitera los argumentos referentes a los demás agravios de la parte recurrente.

7.- Finalmente, el sujeto obligado proporcionó dos ligas electrónicas que permiten acceder de manera directa a los Lineamientos ya citados:

- [http://www3.contraloriadf.gob.mx/prontuario/index.php/normativas/Template/ver\\_mas/69729/33/1/0](http://www3.contraloriadf.gob.mx/prontuario/index.php/normativas/Template/ver_mas/69729/33/1/0)
- [http://www3.contraloriadf.gob.mx/prontuario/index.php/normativas/Template/ver\\_mas/69687/33/1/0](http://www3.contraloriadf.gob.mx/prontuario/index.php/normativas/Template/ver_mas/69687/33/1/0)



### Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México



[Atrás](#) [Descargar](#)

Estas ligas electrónicas cumplen con el Criterio 04/21 del Pleno de este Instituto que a la letra dice así:

## CRITERIO 04/21

En caso de que la información requerida se encuentre publicada en internet, es suficiente con que el sujeto obligado proporcione la liga electrónica que remita

**directamente a dicha información.** Cuando la información requerida se encuentra disponible y publicada vía internet para efectos de garantizar el principio de celeridad y gratuidad de la información, se podrá proporcionar la liga electrónica que remita directamente a la información y, en su caso, de manera detallada y precisa se indiquen los pasos a seguir para poder acceder a esta. Para la entrega de la información se deberá privilegiar la modalidad elegida por el recurrente.

En conclusión, se considera que el sujeto obligado ha sido muy claro desde la respuesta primigenia respecto a que el SUAC solo le permite contabilizar los folios en estatus de rechazados, más no así, como mal turnado, lo que implica que el sujeto obligado se debe ajustar a lo que establece la normatividad que determina su campo de acción, competencias, funciones y atribuciones en el servicio público, motivo por el cual, no es posible sobreseer por quedar sin materia el presente recurso, puesto que, la respuesta complementaria, las manifestaciones en forma de alegatos y pruebas, efectivamente, fortalecieron la legalidad de la respuesta primigenia, que en esencia, dio respuesta puntual a lo solicitado por la parte recurrente, lo que procede es confirmar la respuesta primigenia.

En este sentido, respecto a la Ley de Transparencia, cabe señalar lo siguiente:

- El objeto de la Ley de la materia, es garantizar a toda persona el derecho de acceso a la información pública en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo del Poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial, Órganos Autónomos, Órganos Político Administrativos, Alcaldías y/o Demarcaciones Territoriales, Organismos Paraestatales, Universidades Públicas, Partidos Políticos, Sindicatos, Fideicomisos y Fondos Públicos, así como de cualquier

persona física o moral que reciba y ejerza recursos públicos, realice actos de autoridad o de interés público en la Ciudad de México.

- Toda la información generada, obtenida, adquirida, transformada o en posesión de los sujetos obligados es pública y accesible a cualquier persona en los términos y condiciones que se establezcan las leyes de la materia.
- Los sujetos obligados deben preservar los documentos y expedientes en archivos organizados y actualizados, asegurando su adecuado funcionamiento, con la finalidad de que la información se encuentre disponible, localizable, integra, sea expedita y se procure su conservación.
- Las Unidades de Transparencia de los sujetos obligados deben garantizar que las solicitudes se turnen a todas las Áreas competentes que cuenten con la información o normativamente deban tenerla, con el objeto de que se realice una búsqueda exhaustiva y razonable de la información solicitada.
- Los sujetos obligados deben otorgar acceso a los documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados a documentar de acuerdo con sus facultades, competencias y funciones.
- En los casos en que no se localice la información, el Comité de Transparencia tiene la facultad de confirmar la inexistencia de esta, siempre y cuando se encuentra debidamente fundado y motivado.

Derivado de todo lo anterior, se da cuenta que el sujeto obligado no está facultado con atribuciones para informar sobre los “errores en el turnado de solicitudes-folio” del Sistema Unificado de Atención Ciudadana, máxime, que

incluso, dicho sistema no genera ese tipo de concepto ni lo contabiliza, pues, lo que sí genera es la contabilización de los folios es estatus de rechazado.

Por tanto, se deduce que el Sujeto Obligado actuó con congruencia y exhaustividad en su proceder como lo establece la ley de nuestra materia; en concatenación con lo estipulado en la fracción X del artículo 6 de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México, que a continuación se inserta.

**“LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**“TITULO SEGUNDO  
DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS  
CAPITULO PRIMERO  
DE LOS ELEMENTOS Y REQUISITOS DE VALIDEZ DEL ACTO  
ADMINISTRATIVO**

**Artículo 6º.-** *Se considerarán válidos los actos administrativos que reúnan los siguientes elementos:*

...

**X. Expedirse de manera congruente con lo solicitado y resolver expresamente todos los puntos propuestos por los interesados o previstos por las normas.”**

Teniéndose que todo acto administrativo deben apegarse a los principios de congruencia y exhaustividad, entendiendo por congruencia la concordancia que debe existir entre el pedimento formulado y la respuesta; por exhaustividad el que se pronuncie expresamente sobre cada uno de los puntos pedidos; lo que en materia de transparencia y acceso a la información pública se traduce en que las respuestas que emitan los sujetos obligados deben guardar una relación lógica con lo solicitado y atender de manera precisa, expresa y categórica, cada uno de los contenidos de información requeridos por la persona solicitante a fin de satisfacer la solicitud correspondiente, lo cual en el caso que nos ocupa se cumplió, toda vez que el Sujeto Obligado atendió la solicitud de conformidad con



lo establecido en la Ley.

Asimismo, cabe precisar que lo manifestado por el Sujeto Obligado se encuentra investido de los principios de veracidad y buena fe previstos en los artículos 5 y 32, de la Ley de Procedimientos Administrativo de la Ciudad de México, de aplicación supletoria a la ley de la materia los cuales prevé:

*“Artículo 5.- El procedimiento administrativo que establece la presente ley se regirá por los principios de simplificación, agilidad, información, precisión, legalidad, transparencia imparcialidad y buena fe”.*

*“Artículo 32.- Las manifestaciones, informes o declaraciones rendidas por los interesados a la autoridad competente, así como los documentos aportados, se presumirán ciertos salvo prueba en contrario, y estarán sujetos en todo momento a la verificación de la autoridad. Si dichos informes, declaraciones o documentos resultan falsos, serán sujetos a las penas en que incurran aquellos que se conduzcan con falsedad de acuerdo con los ordenamientos legales aplicables. La actuación administrativa de la autoridad y la de los interesados se sujetarán al principio de buena fe”.*

Sirven de apoyo la siguiente tesis:

*“Registro No. 179660*

*Localización: Novena Época*

*Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito*

*Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta XXI, Enero de 2005*

*Página: 1723*

*Tesis: IV.2o.A.120 A*

*Tesis Aislada*

*Materia(s): Administrativa*

**BUENA FE EN LAS ACTUACIONES DE AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS.** *Este principio estriba en que en la actuación administrativa de los órganos de la administración pública y en la de los particulares, no deben utilizarse artificios o artimañas, sea por acción u omisión, que lleven a engaño o a error. La buena fe constituye una limitante al ejercicio de facultades de las autoridades, en cuanto tiene su apoyo en la confianza que debe prevalecer en la actuación administrativa, por lo que el acto, producto del procedimiento administrativo, será ilegal cuando en su emisión no se haya observado la buena fe que lleve al engaño o al error al administrado, e incluso a desarrollar una conducta contraria a su propio interés, lo que se traduciría en una falsa o indebida motivación del acto, que generaría que no se encuentre apegado a derecho. SEGUNDO TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA*

ADMINISTRATIVA DEL CUARTO CIRCUITO. Amparo directo 11/2004. Profesionales Mexicanos de Comercio Exterior, S.C. 28 de septiembre de 2004. Unanimidad de votos. Ponente: José Carlos Rodríguez Navarro. Secretaria: Rebeca del Carmen Gómez Garza.”

“Época: Novena Época

Registro: 179658

Instancia: SEGUNDO TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL CUARTO CIRCUITO

Tipo Tesis: Tesis Aislada

Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta

Localización: Tomo XXI, Enero de 2005

Materia(s): Administrativa Tesis: IV.2o.A.119 A Pág. 1724[TA]; 9a. Época; T.C.C.; S.J.F. y su Gaceta; Tomo XXI, Enero de 2005; Pág. 1724

**BUENA FE EN MATERIA ADMINISTRATIVA. ESTE CONCEPTO NO SE ENCUENTRA DEFINIDO EN LA LEY, POR LO QUE DEBE ACUDIRSE A LA DOCTRINA PARA INTERPRETARLO.** La buena fe no se encuentra definida en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo ni en otras leyes administrativas, por lo que es menester acudir a la doctrina, como elemento de análisis y apoyo, para determinar si en cada caso la autoridad actuó en forma contraria a la buena fe. Así, la buena fe se ha definido doctrinariamente como un principio que obliga a todos a observar una determinada actitud de respeto y lealtad, de honradez en el tráfico jurídico, y esto, tanto cuando se ejerza un derecho, como cuando se cumpla un deber. SEGUNDO TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL CUARTO CIRCUITO Amparo directo 11/2004. Profesionales Mexicanos de Comercio Exterior, S.A. 28 de septiembre de 2004. Unanimidad de votos. Ponente: José Carlos Rodríguez Navarro. Secretaria: Rebeca del Carmen Gómez Garza.”

En consecuencia, este Instituto adquiere elementos de convicción para determinar que el sujeto obligado le brindó un tratamiento adecuado a la solicitud de información, apegándose a lo establecido en la Ley de la materia. Por lo que, se tiene que el agravio vertido por la parte recurrente se encuentra **infundado**.

Por lo expuesto en el presente Considerando, y con fundamento en el artículo 244, fracción III de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, resulta procedente **CONFIRMAR** la respuesta emitida por el Sujeto Obligado.

**TERCERO.** En el caso en estudio esta autoridad no advierte que personas servidoras públicas del Sujeto Obligado hayan incurrido en posibles infracciones a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, por lo que no ha lugar a dar vista a la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México.

Finalmente, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 254 de la Ley de Transparencia, se informa a la persona recurrente que en caso de estar inconforme con la presente resolución, la podrá impugnar ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales o ante el Poder Judicial de la Federación, sin poder agotar simultáneamente ambas vías.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, el Pleno de este Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

## **R E S U E L V E**

**PRIMERO.** Por las razones señaladas en la Consideración Segunda de la presente resolución y con fundamento en el artículo 244, fracción II, 248 fracción VI y 249, fracción III de la Ley de Transparencia, se **SOBRESEE RESPECTO A LOS REQUERIMIENTOS NOVEDOSOS** del recurso que nos atiende

**SEGUNDO.** Por las razones señaladas en los Considerandos de esta resolución, y con fundamento en el artículo 244, fracción III, de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México **CONFIRMAR** la respuesta emitida por el sujeto obligado.



**TERCERO.** En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 254 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, se informa al recurrente que en caso de estar inconforme con la presente resolución, podrá impugnarla ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales o ante el Poder Judicial de la Federación, sin poder agotar simultáneamente ambas vías.

**CUARTO.** Notifíquese la presente resolución a la recurrente en el medio señalado para tal efecto y por oficio al Sujeto Obligado.



Así lo acordó, en Sesión Ordinaria celebrada el **veintidós de junio de dos mil veintidós**, por **unanimidad de votos**, de los integrantes del Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, integrado por las Comisionadas y los Comisionados Ciudadanos, que firman al calce, ante Hugo Erik Zertuche Guerrero, Secretario Técnico, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15, fracción IX del Reglamento Interior de este Instituto, para todos los efectos legales a que haya lugar.

MSD/JLMA

**ARÍSTIDES RODRIGO GUERRERO GARCÍA  
COMISIONADO PRESIDENTE**

**JULIO CÉSAR BONILLA GUTIÉRREZ  
COMISIONADO CIUDADANO**

**LAURA LIZETTE ENRÍQUEZ RODRÍGUEZ  
COMISIONADA CIUDADANA**

**MARÍA DEL CARMEN NAVA POLINA  
COMISIONADA CIUDADANA**

**MARINA ALICIA SAN MARTÍN REBOLLOSO  
COMISIONADA CIUDADANA**

**HUGO ERIK ZERTUCHE GUERRERO  
SECRETARIO TÉCNICO**