

## RESOLUCIÓN CON ENFOQUE CIUDADANO

Ponencia del Comisionado Presidente  
Arístides Rodrigo Guerrero García

### Recurso de Revisión

En materia de acceso a la información

### Expediente

INFOCDMX/RR.IP.2557/2022

### Sujeto Obligado

Organismo Regulador de Transporte

### Fecha de Resolución

29/06/2022



Palabras clave

Instalaciones, ORT, área, atención ciudadana, prevención, desecha.



#### Solicitud

Requirió le informen y me expliquen de manera detallada, fundada y motivada por qué en las instalaciones del ORT, no cuentan con un área de atención ciudadana



#### Respuesta

El Sujeto Obligado informando que lo que requiere la persona solicitante es una consulta, la cual no es susceptible de atender a través de una solicitud de información pública



#### Inconformidad de la Respuesta

El hecho de habilitar un área presencial a fin de atender a cualquier persona.



#### Estudio del Caso

Toda vez que de las constancias que obran en el expediente se advierte que el *sujeto obligado* sí emitió respuesta, esta Ponencia determinó prevenir a la recurrente, con vista de los oficios notificados de fecha 05 de mayo, a efecto de que manifestara razón o motivo de inconformidad, con el apercibimiento que, en caso de no desahogar dicho acto, el recurso de revisión sería desechado.



Dicho acuerdo fue notificado a la recurrente el día 26 de mayo de 2022, por lo que el plazo para el desahogo respectivo corrió de los días 27 de mayo al 02 de junio de 2022.

Sin embargo, y una vez revisado el correo electrónico de esta Ponencia, se advirtió que la parte recurrente no desahogó la prevención, ni la Unidad de Correspondencia de este *Instituto* reportó promoción tendente a ello.

#### Determinación tomada por el Pleno

**Deschar** el presente recurso de revisión, toda vez que la recurrente no desahogó la prevención realizada por esta Ponencia.



#### Efectos de la Resolución

No aplica.

Si no estoy conforme con esta resolución ¿a dónde puedo acudir?

Juzgados de Distrito en Materia Administrativa



**INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA  
INFORMACIÓN PÚBLICA, PROTECCIÓN DE  
DATOS PERSONALES Y RENDICIÓN DE  
CUENTAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**RECURSO DE REVISIÓN**

**SUJETO OBLIGADO:** ORGANISMO REGULADOR  
DE TRANSPORTE

**EXPEDIENTE:** INFOCDMX/RR.IP.2557/2022

**COMISIONADO PONENTE:** ARÍSTIDES RODRIGO  
GUERRERO GARCÍA

**PROYECTISTA:** LUIS ROBERTO PALACIOS  
MUÑOZ E ISIS GIOVANA CABRERA RODRÍGUEZ

Ciudad de México, a 29 de junio de 2022<sup>1</sup>

Resolución por la que las Comisionadas y los Comisionados integrantes del Pleno de este *Instituto* **DESECHAN** el presente recurso de revisión, interpuesto en contra de la solicitud de información número **092077822000437**, realizada al **Organismo Regulador de Transporte** por las razones y motivos siguientes:

**ÍNDICE**

<b>ANTECEDENTES</b> .....	<b>2</b>
I. Solicitud. ....	2
II. Acuerdo de prevención.....	3
<b>CONSIDERANDOS</b> .....	<b>4</b>
PRIMERO. Competencia.....	4
SEGUNDO. Causales de improcedencia. ....	4
<b>RESUELVE</b> .....	<b>5</b>

**GLOSARIO**

---

<sup>1</sup> Todas las fechas corresponden al año 2022, salvo manifestación en contrario.

<b>Constitución Federal:</b>	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
<b>Constitución Local:</b>	Constitución Política de la Ciudad de México
<b>Instituto 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>Plataforma:</b>	Plataforma Nacional de Transparencia
<b>Sujeto obligado:</b>	Organismo Regulador de Transporte

De la narración de los hechos formulados en el recurso de revisión y de las constancias que obran en el expediente, se advierten los siguientes:

## ANTECEDENTES

### I. Solicitud

**1.1. Presentación de la solicitud.** El 28 de abril, la ahora recurrente presentó una solicitud de acceso a la información a través de la *Plataforma* y registrada bajo el folio **092077822000437**, mediante la cual requirió del **Organismo Regulador de Transporte** lo siguiente:

*“Quisiera me informen y me expliquen de manera detallada, fundada y motivada por qué en las instalaciones del ORT, no cuentan con un área de atención ciudadana, siendo que tendrían que contar con un espacio habilitado con la finalidad de atender las demandas ciudadanas y brindar la información necesaria para la gestión de trámites, servicios, asesorías, quejas y denuncias relacionadas con las solicitudes de servicios públicos que prestan a los interesados para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes, esto de acuerdo a lo estipulado en los “Lineamientos mediante los que se estable el modelo integral de atención ciudadana de la administración pública de la Ciudad de México”, emitido por la Agencia Digital de Innovación Pública, a través de la Dirección General de Contacto Ciudadano. .... (sic)*

**1.2. Respuesta.** El 05 de mayo, el *Sujeto Obligado* emitió los oficios números **ORT/DG/DEAJ/835/2022** de fecha 03 de mayo del año en curso, suscritos por el Director Ejecutivo de Asuntos Jurídicos en cuya respuesta señaló lo siguiente:

*“[...] En ese sentido, a fin de atender su solicitud de información, la misma se remitió a la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas del Organismo Regulador de Transporte quien de acuerdo a sus funciones, facultades y competencias mediante oficio ORT/DG/DEAF/0669/2022 informo. [...]” (sic)*

Así mismo se desprende del oficio número **ORT/DG/DEAF/0669/2022**, informando que lo que requiere la persona solicitante es una consulta, la cual no es susceptible de atender a través de una solicitud de información pública.

**1.3. Interposición del recurso de revisión.** El 17 de mayo de 2022, se presentó recurso de revisión, en el que señaló como agravios los siguientes:

*“En el modelo integral de atención ciudadana, señalan: Prototipo de área física como ELEMENTOS OBLIGATORIOS: Letreros de señalización en entradas y áreas de atención. Señales de seguridad y protección civil. Módulo de informes y gestión de turnos semicircular con toma-turnos electrónico y pantalla informativa. Directorio de servidores públicos. Directorio de trámites, servicios y horarios de atención (con información para quejas en la contraloría Interna y COPRED). Sala de espera con sillas preferentemente de acero inoxidable. Módulos de atención con mamparas divisorias. Sistema de toma-turnos para la logística en la atención. Baños para hombres, mujeres y personas con discapacidad, con cambiadores y botes de basura de pañales. Módulo especial para grupos vulnerables físicamente, con protocolo de atención desde el módulo de informes en recepción (Discapacitados, Adultos Mayores, Mujeres Embarazadas y Personas con niños menores de 5 años). Cartel informativo sobre la atención prioritaria a grupos vulnerables. Imagen institucional en letreros y señalizaciones. Espacios físicos dignos. Información clara Atención omnicanal, la cual incluye: Presencial, telefónica y digital. Ahora bien, de conformidad con lo señalado en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración de la Ciudad de México, en su numeral 3.1 señala que: “Para garantizar el desarrollo y aplicación del Modelo Integral de Atención Ciudadana*

*en las Áreas de Atención Ciudadana y Unidades de Atención Ciudadana de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político Administrativos y Entidades, el modelo se integra de los elementos siguientes: I. Áreas, II. Procesos, y III. Personal. Especificando en su fracción I del mismo numeral como: I. Áreas: aquellos espacios presenciales, digitales y telefónicos que deben responder de manera uniforme, amable, transparente y de calidad, a los ciudadanos en la gestión de trámites y servicios. Por otro lado, en el numeral 3.1.2, detalla: “No discriminación, trato igualitario e imparcialidad: Garantizar la prestación del servicio con independencia de su nacionalidad, sexo, raza u origen étnico, religión o creencias, discapacidad, edad, orientación sexual, condición socioeconómica, apariencia física del ciudadano y evitar cualquier trato privilegiado sin motivo alguno, salvo los casos de atención prioritaria mencionados en los presentes Lineamientos”. Entiendo como parte de GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, el hecho de habilitar un área presencial a fin de atender a cualquier persona, que no cuenta con los recursos para acceder digitalmente, por lo que no se respeta la CONDICIÓN SOCIOECONÓMICA a la que hace referencia dicho numeral. En el numeral 3.1.13 señala: “Atención Omnicanal: Instrumentar el inicio, el seguimiento y/o la conclusión de las solicitudes de los trámites y servicios, por distintos canales de comunicación”. Es decir, habilitar no solo un canal de atención, sino varios, de ser posible todos, cabe resaltar que omnicanal significa utilizar todos los canales de comunicación, físicos y digitales, con el propósito de integrar múltiples canales de comunicación. Al ser una ATENCIÓN OMNICAL entiendo que deberían estar habilitados, por ejemplo para la atención presencial: ya sea un área dentro de las instalaciones del ente, o un vehículo habilitado, o un stand. Por el lado de la atención digital podrían habilitar, ya sea, sitios web, app para móvil, chats, etc. Pero no debería ser una u otra en cuanto a lo digital o a lo presencial, insisto por eso se llama Atención Omnicanal. Considero que el ORT está omitiendo hacer parte de su labor, al no contar con instalaciones habilitadas para la atención ciudadana y evadir la solicitud de información. Solicito una revisión a la misma, a fin de que ese Ente responda de forma certera, expedita y en medida de lo posible que brinde una solución a la problemática... ” (sic)*

## II. Acuerdo de Prevención

**2.1. Prevención.** Mediante acuerdo de fecha 20 de mayo<sup>2</sup>, esta Ponencia determinó prevenir a la parte recurrente, para que proporcione **un agravio claro**, razones o motivo de inconformidad, en materia de acceso a la información pública, que le causa la

---

<sup>2</sup> Acuerdo notificado el 26 de mayo del año 2022.

respuesta emitida por el *Sujeto Obligado*. Asimismo, se le remitió al particular la totalidad de la respuesta dada por el Sujeto Obligado y se apercibió, que, en caso de no ser desahogada la prevención, el recurso de revisión sería desechado.

## CONSIDERANDOS

**PRIMERO. Competencia.** El *Instituto* es competente para investigar, conocer y resolver el presente recurso de revisión con fundamento en lo establecido en los artículos 6º, párrafos primero, segundo y apartado A de la *Constitución Federal*; 4º, 7º apartado D, 46 apartado A inciso d) y 49 de la *Constitución Local*; 1º, 2º, 37, 51, 52, 53 fracciones XXI y XXII, 214 párrafo tercero, 220, 233, 234, 236, 237, 238, 242, 243, 244, 245, 246, 247, 252 y 253 de la *Ley de Transparencia*; así como los artículos 2º, 3º, 4º 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 del *Instituto*.

**SEGUNDO. Causales de improcedencia.** Previo al estudio de fondo de los agravios formulados por la parte recurrente en el medio de impugnación que nos ocupa, este Instituto realizará el análisis 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 en la jurisprudencia VI.2o. J/323, publicada en la página 87, de la Octava Época del Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, con registro digital 210784, de rubro y texto siguientes:

**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.*

Por lo tanto, es relevante señalar que, mediante acuerdo de fecha 20 de mayo se previno a la parte recurrente, con vista de la respuesta respectiva, a efecto de que manifestara

con base en los artículos 234 y 235 de la Ley de Transparencia, las razones o motivos de inconformidad que le causa la respuesta dada a su solicitud.

Lo anterior, toda vez que, en el recurso de revisión, la entonces solicitante no señaló un agravio lo suficientemente claro en atención a la respuesta dada a su solicitud de acceso a la información, pues se advierte que de las constancias electrónicas que le fueron remitidas se advierte que, en fecha 05 de mayo, el *sujeto obligado* emitió y notificó el oficio número **ORT/DG/DEAJ/835/2022** y **ORT/DG/DEAF/0669/2022**, a través de los cuales dio atención a lo solicitado por el ahora recurrente.

Ahora bien, en el acuerdo de prevención señalado se otorgó un plazo de 5 días hábiles, contados a partir de la notificación respectiva, a efecto de que la parte recurrente manifestara razones o motivos de inconformidad. En esta tesitura, y toda vez que dicho acuerdo fue notificado el día 26 de mayo, el plazo para desahogar la prevención corrió de la siguiente manera:

Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5
27 de Mayo de 2022	30 de Mayo de 2022	31 de Mayo de 2022	01 de Junio de 2022	02 de Junio de 2022

Una vez revisado la Plataforma Nacional de Transparencia, el correo electrónico de esta Ponencia y la Unidad de Correspondencia de este *Instituto*, se advierte que la parte recurrente no desahogó la prevención realizada ni tampoco reportó promoción alguna tendente a ello.

Respecto a los hechos acontecidos, el artículo 248, fracción IV, de la Ley de Transparencia, dispone que el recurso de revisión será desechado por improcedente cuando no se haya desahogado la prevención formulada en los términos establecidos.

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

[...]

IV. No se haya desahogado la prevención en los términos establecidos en la presente ley.

[...]”.

Por lo anterior, lo procedente es, con fundamento en el artículo 244, fracción I, en relación con el diverso 238, segundo párrafo, ambos de la *Ley de Transparencia*, **DESECHAR** el presente recurso de revisión, toda vez que la recurrente **NO DESAHOGÓ LA PREVENCIÓN** realizada por esta Ponencia.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, se:

## RESUELVE

**PRIMERO.** Con fundamento en el artículo 244, fracción I, en relación con el diverso 238, segundo párrafo, ambos de la *Ley de Transparencia*, se **DESECHA** el presente recurso de revisión, **por no haber desahogo de prevención**.

**SEGUNDO.** Se informa a la parte recurrente que, en caso de estar inconforme con la presente resolución, podrá impugnarla 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.

**TERCERO.** Notifíquese la presente resolución a la parte recurrente a través del medio señalado para tal efecto y al *sujeto obligado* para su conocimiento a través de los medios de comunicación legalmente establecidos.

Así lo acordaron, en Sesión Ordinaria celebrada el veintinueve de junio de dos mil veintidós, por **unanimidad de votos**, las personas 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.

**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**