

RESUMEN CIUDADANO



PONENCIA DE LA COMISIONADA CIUDADANA

MARINA A. SAN MARTÍN REBOLLOSO

NÚMERO
DE
EXPEDIENTE

INFOCDMX/RR.IP.2559/2022

TIPO DE SOLICITUD

ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICAFECHA EN QUE
RESOLVIMOS

06 de julio de 2022

¿A QUIÉN SE DIRIGIÓ LA SOLICITUD (SUJETO OBLIGADO)?

Organismo Regulador de Transporte



¿QUÉ SE PIDIÓ?

Saber por qué el sujeto obligado no contaba con áreas de atención ciudadana conforme a los Lineamientos mediante los que se establece el modelo integral de atención ciudadana de la administración pública de la Ciudad de México.



¿QUÉ RESPUESTA SE DIO?

El sujeto obligado informó que contaba con dos Áreas de Atención Ciudadana Digital, las cuales se tienen registradas en el Padrón 2 AAC.



¿POR QUÉ SE INCONFORMÓ LA PERSONA SOLICITANTE?

Porque el sujeto obligado no daba una respuesta completa sobre lo establecido en los Lineamientos de atención ciudadana, al indicar que es de manera omnicanal.



¿QUÉ RESOLVIMOS Y POR QUÉ?

MODIFICAR a fin de dar una respuesta fundada y motivada sobre la información solicitada y conforme a lo establecido en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.



¿QUÉ SE ENTREGARÁ?

Una respuesta fundada y motivada sobre la información solicitada.



PALABRAS CLAVE

Atención ciudadana, espacios habilitados y omnicanal.



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ORGANISMO REGULADOR DE
TRANSPORTE

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.2559/2022

En la Ciudad de México, a **seis de julio de dos mil veintidós**.

VISTO el estado que guarda el expediente **INFOCDMX/RR.IP.2559/2022**, generado con motivo del recurso interpuesto por la parte recurrente en contra de la **Organismo Regulador de Transporte**, se formula resolución en atención a los siguientes:

ANTECEDENTES:

I. Presentación de la solicitud. El veintidós de abril de dos mil veintidós, se tuvo a la particular presentando una solicitud de acceso a la información pública, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, a la que correspondió el número de folio **092077822000426**, mediante la cual se solicitó a la **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)

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

II. Respuesta a la solicitud. El cinco de mayo de dos mil veintidós, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, el sujeto obligado respondió a la solicitud de la particular, a través del oficio número ORT/DG/DEAJ/829/2022, de fecha tres de mayo de dos mil veintidós, suscrito por el Director Ejecutivo de Asuntos Jurídicos, el cual señala lo siguiente:



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ORGANISMO REGULADOR DE
TRANSPORTE

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.2559/2022

“...En atención a su solicitud de acceso a la información pública con número de folio 092077822000426 remitida a esta Unidad de Transparencia a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, mediante la cual solicita:

[Se reproduce solicitud]

Se emite respuesta con fundamento en los artículos 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 2, 8, 21, 24, 208 y 211 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México; así como del "Decreto por el que se crea el Organismo Público Descentralizado, denominado Organismo Regulador de Transporte", publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el pasado 4 de agosto de 2021, en el que establece la creación del Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública de la Ciudad de México denominado Organismo Regulador de Transporte; y artículo 1º del Estatuto Orgánico del Organismo Regulador de Transporte, el cual a su letra dice:

[Se reproduce diverso en mención]

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 informó lo siguiente:

"Sobre el particular, es importante señalar que de la lectura a lo antes transcrito, se advierte que la misma es una consulta, la cual no es susceptible de atender a través de una solicitud de información pública; no obstante lo anterior, bajo el principio de máxima publicidad, me permito informar que de conformidad con los numerales 5, 5.1, 14, 14.1, 14.2 y 14.4 de los Lineamientos Mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México:

5.- Áreas de Atención Ciudadana (AAC)

5.1. Las AAC de los Entes Públicos serán espacios habilitados para captar la demanda ciudadana y brindar la información necesaria para la gestión de trámites, servicios, asesorías, quejas y denuncias relacionadas con las solicitudes de servicios públicos que les presenten los interesados para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes, debiendo para ello apegar su actuación a los principios de simplificación, agilidad, información precisa, legalidad, transparencia, imparcialidad y equidad

7.- La Atención Omnicanal: Las AAC de los Entes Públicos brindarán atención por uno o más de los siguientes medios;



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ORGANISMO REGULADOR DE
TRANSPORTE

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.2559/2022

7.3. Atención Digital: Sitios web, aplicaciones móviles, medios digitales, chatbot, kioscos interactivos, correo electrónico, servicios de mensajería SMS, SUAC, y demás aplicables.

14.- De las AAC Digital.

14.1 Las AAC Digitales son aquellas que brindan atención a través de medios informáticos a las personas que requieren información necesaria para la gestión de trámites, servicios y asesorías.

14.2. Las AAC Digitales brindan atención a través de los medios que indique la DGCC de la ADIP como son; sitios web, aplicaciones móviles, redes sociales, chatbot, kioscos interactivos, correo electrónico, servicios de mensajería SMS, entre otros

14.4. Las AAC Digitales deberán contar con la CUR emitida por la DGCC, misma que será publicada en el sitio web de la ADIP.

Al respecto, este Organismo Regulador de Transporte cuenta con dos Áreas de Atención Ciudadana Digital, las cuales se tienen registradas en el Padrón 2 AAC, como se enuncia:

ENTE PÚBLICO	ÁREA DE ATENCIÓN DIGITAL	CLAVE ÚNICA DE REGISTRO
Organismo Regulador de Transporte	Correo Electrónico atencion.ciudadana.ort@cdmx.gob.mx	SDAC-ORT-CEACORT-22-12-20
Organismo Regulador de Transporte	Área de Atención Ciudadana Digital Sitio Web www.ort.dcmx.gob.mx	SDAC-ORT-SWAACD-02-06-21

Lo anterior, se informa con fundamento en los artículos 20 fracción XXIII y 25 del Estatuto Orgánico del Organismo Regulador de Transporte.”

Por lo anterior, con fundamento en los numerales 5, 5.1, 7, 7.3, 14, 14.1, 14.2 y 14.4 de los Lineamientos Mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, se le informa que el Organismo Regulador de Transporte brinda atención a las personas que requieren información necesaria para la gestión de trámites, servicios y asesorías a través de medios informáticos, por lo que cuenta con dos Áreas de Atención Ciudadana Digitales, mismas que se encuentran registradas en el Padrón 2 AAC.

No obstante lo anterior si tiene duda, sugerencia, o desea solicitar información adicional en esta Unidad de Transparencia contamos con el correo electrónico transparencia.ort@cdmx.gob.mx. para facilitarle dicho procedimiento.



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ORGANISMO REGULADOR DE
TRANSPORTE

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.2559/2022

En caso de inconformidad con la respuesta a su solicitud podrá interponer recurso de revisión ante el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, o ante esta Unidad de Transparencia, de conformidad con lo estipulado por los Artículos 233, 234, 236 y 237 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

[Se reproduce diverso en mención]...” (sic)

III. Presentación del recurso de revisión. El diecisiete de mayo de dos mil veintidós, la persona recurrente, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, interpuso recurso de revisión en contra de la respuesta emitida por el sujeto obligado a su solicitud de acceso a la información pública, por el que señaló lo siguiente:

Acto o resolución que recurre:

“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

**COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:**

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ORGANISMO REGULADOR DE
TRANSPORTE

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.2559/2022

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 OMNISCANAL 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 Omniscanal.

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)

IV. Turno. El diecisiete de mayo de dos mil veintidós, la Secretaría Técnica de este Instituto tuvo por recibido el recurso de revisión descrito en el numeral anterior, al que correspondió el número **INFOCDMX/RR.IP.2559/2022**, y lo turnó a la Ponencia de la **Comisionada Ciudadana Marina Alicia San Martín Reboloso** para que instruyera el procedimiento correspondiente.



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ORGANISMO REGULADOR DE
TRANSPORTE

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.2559/2022

V. Admisión. El veinte de mayo de dos mil veintidós, este Instituto, con fundamento en lo establecido en los artículos, 51, fracciones I y II, 52, 53, fracción II, 233, 234, 236, 237, 239 y 243, fracción I, de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, **admitió a trámite** el presente recurso de revisión interpuesto, en el que recayó el número de expediente **INFOCDMX/RR.IP.2559/2022.**

Del mismo modo, con fundamento en los artículos 230 y 243, fracción II de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, puso a disposición de las partes el expediente de mérito, para que, en un plazo máximo de 7 días hábiles, manifestaran lo que a su derecho conviniera y, exhibieran las pruebas que considerasen necesarias o expresaran sus alegatos.

VI. Alegatos. El veintiocho de junio de dos mil veintidós, este Instituto recibió los alegatos del sujeto obligado a través del oficio número ORT/DG/DEAJ/1633/2022, de misma fecha de su recepción, suscrito por el Director Ejecutivo de Asuntos Jurídicos, el cual señala lo siguiente:

“[...]

En el presente caso se actualiza la causal de improcedencia establecida en la fracción V del artículo 248 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, misma que se transcribe a continuación:

"Artículo 248. El recurso será desechado por improcedente cuando:

I.- Sea extemporáneo por haber transcurrido el plazo establecido en la Ley;

II.- Se esté tramitando, ante los tribunales competentes, algún recurso o medio de defensa interpuesta por el recurrente;

III.- No se actualice alguno de los supuestos previstos en la presente Ley;

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

V.-Se impugne la veracidad de la información proporcionada; y

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

Asimismo el artículo 249 de la Ley antes citada prevé:



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ORGANISMO REGULADOR DE
TRANSPORTE

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.2559/2022

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

I. El recurrente se desista expresamente;

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

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

(...)."

Al respecto, se debe observar que los motivos de inconformidad señalados por la recurrente son señalamientos referentes a que según su dicho este Sujeto Obligado está omitiendo hacer parte de su labor, al no contar con instalaciones habilitadas para la atención ciudadana y evadir la solicitud de información, en virtud de ello es importante hacer las siguientes anotaciones:

El Organismo Regulador de Transporte en materia de atención ciudadana, actúa en apego a los LINEAMIENTOS MEDIANTE LOS QUE SE ESTABLECE EL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, lo anterior, ya que este Sujeto Obligado, en cumplimiento a los numerales 7, 7.1, 7.2 y 7.3, cuenta con dos Áreas de Atención Ciudadana Digital, las cuales se encuentran debidamente registradas en el Padrón 2AAC, en la citadas áreas ese Organismo brinda la atención a las personas que requieren información necesaria para la gestión de trámites, servicios y asesorías a través de los medios informáticos habilitados y autorizados para tal efecto, en ese sentido, se acredita que este Organismo Regulador de Transporte en ningún momento omite su labor en materia de Atención Ciudadana, pues cuenta con las herramientas necesarias para cumplir con el objeto de los citados Lineamientos a través de las dos áreas de Atención Ciudadana Digital, que se rigen en todo momento bajo los principios de respeto, no discriminación, trato igualitario e imparcialidad, calidez, orden, imagen personal e institucional, agilidad, calidad en el servicio, eficacia, eficiencia, simplificación, transparencia, protección de datos personales, atención omnicanal, prevención y atención prioritaria.

No obstante lo anterior, a efecto de dar atención a las manifestaciones vertidas por el recurrente en el medio de impugnación número INFOCDMX/RR.IP.2559/2022, esta Unidad de Transparencia de este sujeto obligado nuevamente solicitó a la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas, remitiera un informe en el que se pronunciara respecto de las inconformidades manifestadas por la recurrente.

Mediante oficio número ORT/ DG/DEAF/0982/2022 de fecha 27 de junio de 2022, la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas informo lo siguiente:

(...) Sobre el particular, informo que las Áreas de Atención Ciudadana de los Entes Públicos son los espacios habilitados para captar la demanda ciudadana y brindar la información necesaria para la gestión de trámites, servicios, asesorías, quejas y denuncias relacionadas con las solicitudes de servicios públicos que les presenten los interesados para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes, debiendo para ello apegar su actuación a los principios de simplificación, agilidad, información precisa, legalidad, transparencia, imparcialidad y



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ORGANISMO REGULADOR DE
TRANSPORTE

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.2559/2022

equidad.

Al respecto, y de conformidad con los numerales 7, 7.1, 7.2 y 7.3 de los LINEAMIENTOS MEDIANTE LOS QUE SE ESTABLECE EL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, mismos que a la letra dicen:

7.- La Atención Omnicanal: Las AAC de los Entes Públicos brindarán atención por uno o más de los siguientes medios:

7.1. Atención Presencial: Áreas de Atención y Módulos de Atención Ciudadana, Áreas móviles incluyendo vehículos y stands, Audiencias Públicas de titulares o representantes de Alcaldías y demás Entes Públicos; -,

7.2. Atención Telefónica: Centros telefónicos de atención ciudadana integrados en el NUCC 5658-1111.

7.3. Atención Digital: Sitios web, aplicaciones

Por lo tanto, las Áreas de Atención Ciudadana de los Entes. Públicos deben brindar atención ciudadana **por uno o más de los siguientes medios: Atención Presencial, Atención Telefónica, y/o Atención Digital**; por lo que este Organismo Regulador de Transporte da cabal cumplimiento a lo establecido en los Lineamientos; toda vez que se cuenta únicamente con dos **Áreas de Atención Ciudadana Digital**, las cuales se encuentran debidamente registradas en el Padrón 2 AAC, como se enuncia:

ENTE PÚBLICO	ÁREA DE ATENCIÓN DIGITAL	CLAVE ÚNICA DE REGISTRO
Organismo Regulador de Transporte	Correo Electrónico atencion.ciudadana.ort@cdmx.gob.mx	SDAC-ORT-CEACORT-22-12-20
Organismo Regulador de Transporte	Área de Atención Ciudadana Digital Sitio Web www.ort.cdmx.gob.mx	SDAC-ORT-SWAACD-02-06-21

Ahora bien, de conformidad con el numeral 5.3 de los Lineamientos Mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, los Entes Públicos que en el ámbito de sus funciones brinden atención presencial para trámites, servicios y asesorías, deberán observar y apegarse a los Lineamientos; sin embargo, este Organismo no cuenta con ninguna Área de Atención Ciudadana Presencial, por lo tanto, no se tiene un espacio habilitado con todos los elementos descritos en el medio de impugnación con número de expediente INFOCDMX/RR.IP.2559/2022, sin embargo las dos **Áreas de Atención Ciudadana Digital** con las que cuenta este Organismo se rigen en todo momento bajos los principios establecidos en los Lineamientos: Respeto, No



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ORGANISMO REGULADOR DE
TRANSPORTE

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.2559/2022

discriminación, trato igualitario e imparcialidad, Calidez, Orden, Imagen personal e institucional, Agilidad, Calidad en el servicio, Eficacia, Eficiencia, Simplificación, Transparencia, Protección de datos Personales, Atención Omniconal, Prevención y Atención prioritaria.

Así mismo, informa que en el numeral 3.1.13 de los Lineamientos, define la Atención Omniconal como Instrumentar el inicio, el seguimiento y/o la conclusión de los solicitudes de los trámites y servicios, por distintos canales de comunicación."

De lo anterior se desprende que en este Organismo Regulador de Transporte da cabal cumplimiento en todo momento a la normatividad en materia de Atención Ciudadana, pues las áreas con las que contamos están debidamente registradas y en completo funcionamiento para dar atención oportuna e inmediata a los ciudadanos que así lo requieran, así mismo, el personal registrado para dar atención está debidamente capacitado y se rige en todo momento en los principios establecidos.

Asimismo, es preciso señalar que el recurrente únicamente hace valer manifestaciones subjetivas sin fundamento para supuestamente acreditar un incumplimiento por parte de este Sujeto Obligado, aun y cuando de manera fundada y motivada se le dio atención a cada uno de los requerimientos realizados en la solicitud primigenia.

Aunado a lo anterior, debe señalarse que el solicitante cuestiona la veracidad de la información que si le proporcionó con base a interpretaciones subjetivas de lo que a su entendimiento debe de brindarse la Atención Ciudadana, sin tomar en cuenta que resulta improcedente el Recurso de Revisión cuando se cuestione la veracidad de la información proporcionada por la autoridad y el mismo deberá ser sobreseído, esto al actualizarse las causales de improcedencia y sobreseimiento establecidas en las fracciones V y VI del artículo 248 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México con relación a lo previsto en el artículo 249 fracción III de la citada Ley.

Al respecto debe resaltarse que el objeto de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, es el de garantizar el acceso a la información pública en posesión de los sujetos obligados, objeto que ha sido cumplido cabalmente por este Organismo Regulador de Transporte, pues se ha dado la debida atención a los requerimientos formulados por la hoy recurrente, sin embargo, el que los mismos no respondan a sus intereses, situación que no es atribuible a este sujeto obligado, Maxime que como se ha dicho, se cumplió con el objeto de la citada Ley, que es el de proporcionar la información pública solicitada.

Por lo antes expuesto y de conformidad con el artículo 192 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, ya que este Sujeto Obligado ha cumplido con el debido procedimiento, relativo al acceso a la información pública, bajo principios: de



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ORGANISMO REGULADOR DE
TRANSPORTE

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.2559/2022

máxima publicidad, eficacia, gratuidad, sencillez, prontitud, expedites y libertad de información, garantizando el Derecho de Acceso a la Información Pública, respondiendo al peticionario su solicitud en los términos solicitados, por lo que la respuesta otorgada se encuentra debidamente fundada y motivada.

Se robustece lo anterior con lo dispuesto en el criterio 10, emitido por el Pleno del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, del rubro y tenor siguiente:

[se transcribe criterio] [...]” (sic)

VII. Ampliación y Cierre. El primero de julio de dos mil veintidós, se decretó el cierre del periodo de instrucción y ordenó la elaboración del proyecto de resolución correspondiente.

Asimismo, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 239, primer párrafo, de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, se acordó la ampliación del plazo para resolver el presente medio de impugnación por diez días hábiles más, al considerar que existía causa justificada para ello.

En razón de que fue debidamente substanciado el expediente en que se actúa, como consta de las actuaciones que obran en el mismo y que no existe diligencia pendiente de desahogo se ordenó emitir la resolución que conforme a derecho proceda, de acuerdo con las siguientes

CONSIDERACIONES:

PRIMERA. Competencia. El Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, es competente para conocer respecto del asunto, con fundamento en lo establecido en el artículo 6, apartado A, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 7 apartados D y E y 49 de la Constitución Política de la Ciudad de México; 37, 53, fracción II, 239 y 243 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México y 2, 12, fracción IV, 14, fracciones III, IV y



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ORGANISMO REGULADOR DE
TRANSPORTE

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.2559/2022

VII, del Reglamento Interior del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

SEGUNDA. Causales de improcedencia y de sobreseimiento. Este Órgano Colegiado realiza el estudio de oficio de las causales de improcedencia, por tratarse de una cuestión de orden público y de estudio preferente¹.

Para tal efecto, se cita el artículo 284 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, que contiene las hipótesis de improcedencia:

Artículo 248. El recurso será desechado por improcedente cuando:

- I. Sea extemporáneo por haber transcurrido el plazo establecido en la Ley;
- II. Se esté tramitando, ante los tribunales competentes, algún recurso o medio de defensa interpuesta por el recurrente;
- III. No se actualice alguno de los supuestos previstos en la presente Ley;
- IV. No se haya desahogado la prevención en los términos establecidos en la presente Ley;
- V. Se impugne la veracidad de la información proporcionada; o
- VI. El recurrente amplíe su solicitud en el recurso de revisión, únicamente respecto de los nuevos contenidos.

De las constancias que obran en el expediente en que se actúa, es posible advertir que no se actualiza alguna de las causales de improcedencia del recurso de revisión por lo siguiente:

1. La parte recurrente interpuso el recurso de revisión dentro del plazo de quince días hábiles previsto en el artículo 236 de la Ley de la materia.

¹ Como criterio orientador, la jurisprudencia número 940, publicada en la página 1538 de la segunda parte del Apéndice del Semanario Judicial de la Federación 1917-1988, que a la letra señala: “**Improcedencia.** Sea que las partes la aleguen o no, debe examinarse previamente a la procedencia del juicio de amparo, por ser cuestión de orden público en el juicio de garantías.”



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ORGANISMO REGULADOR DE
TRANSPORTE

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.2559/2022

2. Este Instituto no tiene conocimiento de que se encuentre en trámite algún recurso o medio de defensa presentado por la parte recurrente, ante los tribunales competentes, en contra del acto que impugna por esta vía.

3. En el presente caso, se actualiza la causal de procedencia prevista en el artículo 234, fracción IV, de la Ley de Transparencia.

4. En el caso concreto, no se formuló prevención a la parte recurrente, por lo que el recurso de mérito se admitió a trámite por acuerdo de fecha veinte de mayo de dos mil veintidós.

5. La parte recurrente no impugna la veracidad de la respuesta.

Por otra parte, por ser de previo y especial pronunciamiento, este Instituto analiza si se actualiza alguna causal de sobreseimiento.

Al respecto, en el artículo 249 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, se prevé:

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

- I. El recurrente se desista expresamente;
- II. Cuando por cualquier motivo quede sin materia el recurso; o
- III. Admitido el recurso de revisión, aparezca alguna causal de improcedencia.”

Del análisis realizado por este Instituto, se advierte que no se actualizan las causales de sobreseimiento previstas en las fracciones I, II y III, pues la persona recurrente no se ha desistido expresamente de su recurso, tampoco por cualquier motivo ha quedado sin materia el recurso, ni se ha actualizado, una vez que se admitió el recurso, alguna de las causales de improcedencia previstas en el artículo 248 de la Ley de Transparencia.

TERCERA. Estudio de fondo. Con el objeto de ilustrar la controversia planteada y lograr claridad en el tratamiento del tema en estudio, resulta conveniente precisar la solicitud de información, la respuesta del Sujeto Obligado, los agravios de la parte recurrente, así como las manifestaciones y pruebas ofrecidas por ambas partes.

**COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:**

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ORGANISMO REGULADOR DE
TRANSPORTE

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.2559/2022

a) Solicitud de Información. El particular solicitó dos requerimientos:

“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 establece 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)

b) Respuesta del sujeto obligado. El sujeto obligado manifestó a través de su Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas que, “...*cuenta con dos Áreas de Atención Ciudadana Digital, las cuales se tienen registradas en el Padrón 2 AAC, como se enuncia:*

ENTE PÚBLICO	ÁREA DE ATENCIÓN DIGITAL	CLAVE ÚNICA DE REGISTRO
Organismo Regulador de Transporte	Correo Electrónico <i>atencion.ciudadana.ort@cdmx.gob.mx</i>	SDAC-ORT-CEACORT-22-12-20
Organismo Regulador de Transporte	Área de Atención Ciudadana Digital Sitio Web <i>www.ort.dcmx.gob.mx</i>	SDAC-ORT-SWAACD-02-06-21

...” (sic)

c) Agravios de la parte recurrente. Se inconformó porque el sujeto obligado no informa el por qué no cuenta con las instalaciones necesarias para la atención presencial, conforme a los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración de la Ciudad de México.**d) Alegatos.** La parte recurrente no formuló alegatos ni ofreció pruebas dentro del plazo de siete días hábiles otorgado para tal efecto.



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ORGANISMO REGULADOR DE
TRANSPORTE

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.2559/2022

Por su parte, el sujeto obligado defendió la legalidad de su respuesta, e informó que la persona recurrente estaba atacando la veracidad de la respuesta. Por otro lado, añadió que, “...este *Organismo no cuenta con ninguna Área de Atención Ciudadana Presencial, por lo tanto, no se tiene un espacio habilitado con todos los elementos descritos en el medio de impugnación con número de expediente INFOCDMX/RR.IP.2559/2022, sin embargo las dos **Áreas de Atención Ciudadana Digital** con las que cuenta este Organismo se rigen en todo momento bajos los principios establecidos en los Lineamientos...*” (sic)

Todo lo antes precisado se desprende de las documentales que obran en la Plataforma Nacional de Transparencia, las derivadas del recurso de revisión, así como las remitidas por el sujeto obligado durante la sustanciación del procedimiento, a las que se les otorga valor probatorio en términos de lo dispuesto por los artículos 374 y 402 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, de aplicación supletoria a la Ley de materia, así como con apoyo en la tesis emitida por el Poder Judicial de la Federación cuyo rubro es **PRUEBAS. SU VALORACIÓN EN TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 402 DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DISTRITO FEDERAL.**²

Expuestas las posturas de las partes, este Órgano Colegiado procede al análisis de la legalidad de la respuesta otorgada a la solicitud motivo del presente recurso de revisión, con el fin de determinar si el sujeto obligado garantizó el derecho de acceso a la información pública del particular, en términos del único agravio expresado.

En primer lugar, es conveniente tener como referente las directrices en materia del derecho de acceso a la información pública que establece la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México:

² Tesis I.5o.C. J/36 (9a.), emitida en la décima época, por el Quinto Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación en junio de 2012, página 744 y número de registro 160064.



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ORGANISMO REGULADOR DE
TRANSPORTE

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.2559/2022

“Artículo 1. La presente Ley es de orden público y de observancia general en el territorio de la Ciudad de México en materia de Transparencia, Acceso a la Información, Gobierno Abierto y Rendición de Cuentas.

Tiene por **objeto** establecer los principios, bases generales y procedimientos para **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.

...

Artículo 3. El Derecho Humano de Acceso a la Información Pública comprende solicitar, investigar, difundir, buscar y recibir información.

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 en la presente Ley, en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, en la Ley General y la normatividad aplicable en sus respectivas competencias; sólo podrá ser clasificada excepcionalmente como reservada temporalmente por razones de interés público, en los términos dispuestos por esta Ley.

...

Artículo 6. Para los efectos de esta Ley se entiende por:

...

XIII. Derecho de Acceso a la Información Pública: A la prerrogativa que tiene toda persona para acceder a la información **generada, administrada o en poder de los sujetos obligados**, en los términos de la presente Ley:

...

XXXVIII. Rendición de Cuentas: vista desde la perspectiva de la transparencia y el acceso a la información, **consiste en la potestad del individuo para exigir al poder público informe y ponga a disposición en medios adecuados, las acciones y decisiones emprendidas derivadas del desarrollo de su actividad, así como los indicadores que permitan el conocimiento y la forma en que las llevó a cabo, incluyendo los resultados obtenidos;** así como la obligación de dicho poder público de cumplir con las obligaciones que se le establecen en la legislación de la materia, y garantizar mediante la implementación de los medios que sean necesarios y dentro del marco de la Ley, el disfrute del Derecho de Acceso



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ORGANISMO REGULADOR DE
TRANSPORTE

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.2559/2022

a la Información Pública consagrado en el artículo sexto de la Constitución General de la República;

...

Artículo 7. Para ejercer el Derecho de Acceso a la Información Pública no es necesario acreditar derechos subjetivos, interés legítimo o razones que motiven el requerimiento, ni podrá condicionarse el mismo por motivos de discapacidad, salvo en el caso del Derecho a la Protección de Datos Personales, donde deberá estarse a lo establecido en la ley de protección de datos personales vigente y demás disposiciones aplicables.

...

Artículo 8. Los sujetos obligados garantizarán de manera efectiva y oportuna, el cumplimiento de la presente Ley. Quienes produzcan, administren, manejen, archiven o conserven información pública serán responsables de la misma en los términos de esta Ley.

La pérdida, destrucción, alteración u ocultamiento de la información pública y de los documentos en que se contenga, serán sancionados en los términos de esta Ley.

...

Artículo 28. Los sujetos obligados deberán preservar los documentos y expedientes en archivos organizados y actualizados de conformidad con la Ley en la materia y demás disposiciones aplicables, asegurando su adecuado funcionamiento y protección, **con la finalidad de que la información se encuentre disponible, localizable, integra, sea expedita y se procure su conservación.**

...

Artículo 92. Los sujetos obligados deberán de contar con una Unidad de Transparencia, en oficinas visibles y accesibles al público, que dependerá del titular del sujeto obligado y se integrará por un responsable y por el personal que para el efecto se designe. Los sujetos obligados harán del conocimiento del Instituto la integración de la Unidad de Transparencia.

Artículo 93. Son atribuciones de la Unidad de Transparencia:

I. Capturar, ordenar, analizar y procesar las solicitudes de información presentadas ante el sujeto obligado;

...

IV. Recibir y tramitar las solicitudes de información así como darles seguimiento hasta la entrega de la misma, haciendo entre tanto el correspondiente resguardo;

..." [Énfasis añadido]

Con base en los artículos previamente transcritos tenemos que:



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ORGANISMO REGULADOR DE
TRANSPORTE

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.2559/2022

- El objeto de la Ley de Transparencia 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.
- El derecho de acceso a la información pública es el derecho de toda persona a acceder a la información generada, administrada o en poder de los sujetos obligados, en ejercicio de sus atribuciones y que no haya sido clasificada como de acceso restringido.
- La rendición de cuentas consiste en la potestad que tienen los individuos para exigir al poder público que informe y ponga a disposición en medios adecuados, las acciones y decisiones emprendidas derivadas del desarrollo de su actividad, así como los indicadores que permitan el conocimiento y la forma en que las llevó a cabo, incluyendo los resultados obtenidos.
- Para ejercer el derecho de acceso a la información pública no es necesario acreditar derechos subjetivos, interés legítimo o razones que motiven el requerimiento.
- 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, íntegra, sea expedita y se procure su conservación.



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ORGANISMO REGULADOR DE
TRANSPORTE

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.2559/2022

- Los sujetos obligados deben contar con una Unidad de Transparencia que cuenta, entre otras, con las atribuciones de captura, orden, análisis y procesamiento de las solicitudes de información, así como su seguimiento hasta la entrega de la respuesta.

Ahora bien, de la consulta a la Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, señala lo siguiente:

[...]

3.1.13. Atención Omnicanal: Instrumentar el inicio, el seguimiento y/o la conclusión de las solicitudes de los trámites y servicios, por distintos canales de comunicación.

[...]

5.- Áreas de Atención Ciudadana (AAC)

5.1. Las AAC de los Entes Públicos serán espacios habilitados para captar la demanda ciudadana y brindar la información necesaria para la gestión de trámites, servicios, asesorías, quejas y denuncias relacionadas con las solicitudes de servicios públicos que les presenten los interesados para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes, debiendo para ello apegar su actuación a los principios de simplificación, agilidad, información precisa, legalidad, transparencia, imparcialidad y equidad.

[...]

7.- La Atención Omnicanal: Las AAC de los Entes Públicos brindarán atención por uno o más de los siguientes medios:

7.1. Atención Presencial: Áreas de Atención y Módulos de Atención Ciudadana, Áreas móviles incluyendo vehículos y stands, Audiencias Públicas de titulares o representantes de Alcaldías y demás Entes Públicos;

7.2. Atención Telefónica: Centros telefónicos de atención ciudadana integrados en el NUCC 5658-1111.

7.3. Atención Digital: Sitios web, aplicaciones móviles, medios digitales, chatbot, kioscos interactivos, correo electrónico, servicios de mensajería SMS, SUAC, y demás aplicables.

13.-De las AAC Presenciales



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ORGANISMO REGULADOR DE
TRANSPORTE

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.2559/2022

13.1. Las AAC presenciales son aquellas ubicadas en espacios físicos, en las oficinas centrales de los Entes Públicos, destinadas a dar una continua atención a las personas que acuden a requerir cualquier información necesaria para la gestión de trámites, servicios y asesorías, independientemente de si dichos trámites, servicios o asesorías sean o no de su competencia, lo cual obliga a brindar la atención y registrar en el SUAC la solicitud del ciudadano, para su canalización al Ente Público correspondiente. En caso de que el AAC desconozca la ruta de canalización a la instancia correspondiente deberá turnar la solicitud al área de operación del SUAC.

Los módulos de Atención Ciudadana son aquellos espacios ubicados y habilitados por los Entes Públicos en espacios físicos fuera de sus oficinas centrales, los cuales pueden ser propios, arrendados o facilitados por algún otro órgano de la APCDMX, diseñados para dar una continua atención a los ciudadanos que acuden a requerir cualquier información necesaria para la gestión de trámites, servicios, quejas, denuncias y asesorías. Dichos módulos deberán ser registrados ante la DGCC de la ADIP.

[...]

14.- De las AAC Digital.

14.1. Las AAC Digitales son aquellas que brindan atención a través de medios informáticos a las personas que requieren información necesaria para la gestión de trámites, servicios y asesorías.

14.2. Las AAC Digitales brindan atención a través de los medios que indique la DGCC de la ADIP como son: sitios web, aplicaciones móviles, redes sociales, chatbot, kioscos interactivos, correo electrónico, servicios de mensajería SMS, entre otros.

14.3. Las páginas web de los Entes Públicos, deberán tener visible el enlace de acceso al formulario del SUAC para facilitar la canalización de las solicitudes de la demanda ciudadana.

14.4. Las AAC Digitales deberán contar con la CUR emitida por la DGCC, misma que será publicada en el sitio web de la ADIP.

[...]

15.- De las AAC Telefónicas

15.1. Las AAC Telefónicas son aquellas que brindan atención a través de llamadas a los ciudadanos que requieren información, gestión de trámites, solicitud de servicios, orientación, canalización o asesorías, de acuerdo con sus atribuciones.

15.2. El servicio de las AAC Telefónicas se brindará a través de: I. Líneas telefónicas; y II. Centros telefónicos, operados por el propio Órgano de la APCDMX o por terceros.

**COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:**

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ORGANISMO REGULADOR DE
TRANSPORTE

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.2559/2022

15.3. Las AAC Telefónicas deberán contar con la CUR emitida por la ADIP, misma que será publicada en el sitio web de la ADIP. [...]” (sic)

De las constancias que obran en el expediente y del estudio a la respuesta primigenia, el Sujeto Obligado informó a través de su Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas que, “...*cuenta con dos Áreas de Atención Ciudadana Digital, las cuales se tienen registradas en el Padrón 2 AAC, como se enuncia:*

ENTE PÚBLICO	ÁREA DE ATENCIÓN DIGITAL	CLAVE ÚNICA DE REGISTRO
Organismo Regulador de Transporte	Correo Electrónico <i>atencion.ciudadana.ort@cdmx.gob.mx</i>	SDAC-ORT-CEACORT-22-12-20
Organismo Regulador de Transporte	Área de Atención Ciudadana Digital Sitio Web <i>www.ort.dcmx.gob.mx</i>	SDAC-ORT-SWAACD-02-06-21

Por lo que hace a los alegatos remitidos a esta Ponencia, el sujeto obligado señaló que, **no contaba con ninguna Área de Atención Ciudadana Presencial, indicando que solo cuenta con dos Áreas de Atención Ciudadana Digital, mismas que se indicaron en respuesta inicial; sin embargo, dicha aclaración no fue hecha del conocimiento a la persona recurrente, ni tampoco el sujeto obligado funda y motiva el por qué no se cuenta con la atención ciudadana de manera presencial conforme a los numerales 5, 5.1, 7, 7.1, 13 y 13.1 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.**

En este sentido, debió informar a la persona recurrente de dicha aclaración, de manera fundada y motivada al no contar con áreas de atención ciudadana de manera presencial y que, en su caso, estuvieren registradas conforme a lo establecido en los lineamientos en mención.

En consecuencia, este Instituto determina que el agravio del particular es **parcialmente fundado**.



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ORGANISMO REGULADOR DE
TRANSPORTE

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.2559/2022

CUARTO. Decisión. En virtud de lo expuesto en el considerando TERCERO de la presente resolución y con fundamento en el artículo 244, fracción IV, de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, este Instituto determina que lo conducente es **MODIFICAR** la respuesta otorgada por la **Organismo Regulador de Transporte** para el efecto de que:

- Informe a la persona recurrente un respuesta fundada y motivada sobre la información solicitada y conforme a lo establecido en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

La respuesta que se emita en cumplimiento a este fallo deberá notificarse a la parte recurrente **a través del medio señalado para recibir notificaciones** durante la substanciación del presente medio de impugnación, en **un plazo de diez días hábiles**, contados a partir del día siguiente a aquel en que surta efectos la notificación de esta resolución, con fundamento en el artículo 244, último párrafo de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

QUINTO. Responsabilidad. En el caso en estudio esta autoridad no advierte que servidores públicos del Sujeto Obligado hayan incurrido en posibles infracciones a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, así como a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, por lo que no es procedente dar vista a la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, 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 expuestas en los considerandos de la presente resolución y



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ORGANISMO REGULADOR DE
TRANSPORTE

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.2559/2022

con fundamento en lo que establece el artículo 244, fracción IV de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, se **MODIFICA** la respuesta emitida por el sujeto obligado.

SEGUNDO. Con fundamento en los artículos 257 y 258 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, se instruye al sujeto obligado para que informe a este Instituto por escrito, sobre el cumplimiento a lo ordenado en el punto Resolutivo Primero, al día siguiente de concluido el plazo concedido para dar cumplimiento a la presente resolución, anexando copia de las constancias que lo acrediten. Con el apercibimiento de que, en caso de no dar cumplimiento dentro del plazo referido, se procederá en términos de la fracción III, del artículo 259, de la Ley de la materia.

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. Se pone a disposición de la parte recurrente el teléfono 56 36 21 20 y el correo electrónico ponencia.sanmartin@infocdmx.org.mx para que comunique a este Instituto cualquier irregularidad en el cumplimiento de la presente resolución.

QUINTO. Este Instituto, a través de la Ponencia de la Comisionada Ciudadana Marina Alicia San Martín Rebolloso, dará seguimiento a la presente resolución, llevando a cabo las actuaciones necesarias para asegurar su cumplimiento y, en su momento, informará a la Secretaría Técnica, en términos del Acuerdo mediante el cual, se adicionan y modifican diversas disposiciones al Reglamento Interior del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, relativas a la facultad de las Comisionadas y los Comisionados, a través de las respectivas ponencias, para dar seguimiento al cumplimiento de las



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ORGANISMO REGULADOR DE
TRANSPORTE

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.2559/2022

resoluciones que emita el Pleno, aprobado en Sesión Pública el dos de octubre de dos mil veinte.

SEXTO. Notifíquese la presente resolución a la parte recurrente en el medio señalado para tal efecto, y al sujeto obligado a través de los medios de comunicación legalmente establecidos.



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ORGANISMO REGULADOR DE
TRANSPORTE

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.2559/2022

Así lo acordó, en Sesión Ordinaria celebrada el seis de julio 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.

**ARÍSTIDES RODRIGO GUERRERO GARCÍA
COMISIONADO CIUDADANO
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**