

Síntesis Ciudadana

Expediente:
INFOCDMX/RR.IP.3180/2023

Sujeto Obligado:

Alcaldía Iztapalapa

Recurso de revisión en materia de
acceso a la información pública



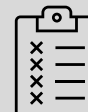
Ponencia del Comisionado
Ciudadano
Julio César Bonilla Gutiérrez

¿Qué solicitó la
parte
recurrente?



Demandas realizadas por los vecinos en el sistema SUAC, de los años 2020, 2021, 2022 y 2023.

Por la declaración de incompetencia del Sujeto Obligado.



¿Por qué se
inconformó?

¿Qué resolvió el Pleno?



MODIFICAR la respuesta del Sujeto Obligado.

Palabras Clave: Atención Ciudadana, Sistema, competencia.

INDICE

GLOSARIO	2
I. ANTECEDENTES	3
II. CONSIDERANDOS	6
1. Competencia	6
2. Requisitos de Procedencia	7
3. Causales de Improcedencia	8
4. Cuestión Previa	9
5. Síntesis de agravios	11
6. Estudio de agravios	12
III. EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN	22
IV. RESUELVE	23

GLOSARIO

Constitución de la Ciudad	Constitución Política de la Ciudad de México
Constitución Federal	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Instituto de Transparencia u Órgano Garante	Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México
Ley de Transparencia	Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México
Lineamientos	Lineamientos para la Gestión de Solicitudes de Información Pública y de Datos Personales en la Ciudad de México
Recurso de Revisión	Recurso de Revisión en Materia de Acceso a la Información Pública
Sujeto Obligado o Alcaldía	Alcaldía Iztapalapa



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

**EXPEDIENTE:
INFOCDMX/RR.IP.3180/2023**

**SUJETO OBLIGADO:
ALCALDÍA IZTAPALAPA**

**COMISIONADO PONENTE:
JULIO CÉSAR BONILLA GUTIÉRREZ¹**

Ciudad de México, a veintiocho de junio de dos veintitrés.²

VISTO el estado que guarda el expediente **INFOCDMX/RR.IP.3180/2023**, interpuesto en contra de la Alcaldía Iztapalapa, se formula resolución en el sentido de **MODIFICAR** la respuesta del Sujeto Obligado, con base en lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

1. El veinticinco de abril, la parte recurrente presentó solicitud de acceso a la información a la que correspondió el número de folio 092074623000894, a través de los cuales solicitó lo siguiente:

“De las demandas realizadas por los vecinos recibidas en el sistema SUAC se solicita lo siguiente:

¿Cuántas demandas han ingresado en los años 2020, 2021, 2022 y 2023?

¿Cuántas demandas se han atendido en los años 2020, 2021, 2022 y 2023?

¹ Con la colaboración de Elizabeth Idaiana Molina Aguila

² En adelante se entenderá que todas las fechas serán de 2023, salvo precisión en contrario.

*¿Cuántas demandas están pendientes de los años 2020, 2021, 2022 y 2023?
¿Cuántas demandas se encuentran con falta de respuesta de los años 2020, 2021,
2022 y 2023?*

SOLICITO EL DESGLOCE DE LAS DEMANDAS POR SERVICIO” (Sic)

2. El veintiocho de abril, el Sujeto Obligado a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, adjuntó el oficio sin número, suscrito por la Jefa de Unidad Departamental de la Unidad de Transparencia, a través del cual, emitió la siguiente respuesta:

- Informó que lo solicitado no se encuentra dentro del ámbito de las atribuciones de esta Alcaldía, motivo por el cual se encuentra imposibilitado para atenderla.
- Indicó que el Sujeto Obligado que detenta la información es la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México, para lo cual proporcionó los datos de contacto de la Unidad de Transparencia.

Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México

Responsable de la Unidad de Transparencia

Norma Solano Rodríguez

Dirección: José Mariano Jiménez Número 13. Colonia Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06080, Ciudad de México

Teléfono: 55 54 47 51 00 Ext. 13315

Correo electrónico: transparencia.adip@cdmx.gob.mx

Asimismo, generó el Acuse de remisión al Sujeto Obligado competente, como se



muestra a continuación:

PLATAFORMA NACIONAL DE TRANSPARENCIA

Plataforma Nacional de Transparencia

28/04/2023 19:46:41 PM

Fundamento legal
Fundamento legal
Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México

Artículo 200. Cuando la Unidad de Transparencia determine la notoria incompetencia por parte del sujeto obligado dentro del ámbito de su aplicación, para atender la solicitud de acceso a la información, deberá de comunicarlo al solicitante, dentro de los tres días posteriores a la recepción de la solicitud y señalará al solicitante el o los sujetos obligados competentes.

Si el Sujeto Obligado a quien fue presentada una solicitud, es parcialmente competente para entregar parte de la información, este, deberá dar respuesta respecto de dicha información en el plazo establecido en la Ley de Transparencia y procederá respecto de la que no es, conforme a lo señalado en la Ley de Transparencia.

Autenticidad del acuse ddd405bc7dc77de978094ac30496d74c

Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México

Acuse de remisión a Sujeto Obligado competente

En virtud de que la solicitud de información no es competencia del sujeto obligado, se remite al sujeto obligado que se considera competente

Folio de la solicitud 092074623000894

En su caso, Sujeto(s) Obligado(s) al (a los) que se remite
Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México

Fecha de remisión 28/04/2023 19:46:41 PM

De las demandas realizadas por los vecinos recibidas en el sistema SUAC se solicita lo siguiente:
¿Cuántas demandas han ingresado en los años 2020, 2021, 2022 y 2023?
¿Cuántas demandas se han atendido en los años 2020, 2021, 2022 y 2023?
¿Cuántas demandas están pendientes de los años 2020, 2021, 2022 y 2023?
¿Cuántas demandas se encuentran con falta de respuesta de los años 2020, 2021, 2022 y 2023?

3. El nueve de mayo, la parte solicitante presentó recurso de revisión, inconformándose medularmente por la declaración de incompetencia del Sujeto Obligado.

4. El doce de mayo, el Comisionado Ponente, con fundamento en los artículos 51, fracciones I y II, 52, 53 fracción II, 233, 234, 237 y 243 de la Ley de Transparencia, admitió a trámite el recurso de revisión interpuesto y puso a disposición de las partes el expediente, a fin de que en un término de siete días hábiles manifestaran lo que a su derecho conviniera y exhibieran las pruebas que considerarán necesarias o expresarán sus alegatos.

5. El veintiséis de mayo, se recibió en la Plataforma Nacional de Transparencia el oficio ALCA/UT/339/2023 y sus respectivos anexos, mediante los cuales formuló sus alegatos, defendiendo la legalidad de su respuesta haciendo del conocimiento la emisión y notificación de una respuesta complementaria.

6. El veintitrés de junio, el Comisionado Ponente, dio cuenta de que las partes no manifestaron su voluntad para conciliar, asimismo tuvo por presentado al Sujeto Obligado rindiendo sus alegatos e hizo constar el plazo otorgado a la parte recurrente para manifestar lo que a su derecho convenía sin que lo hiciera.

Finamente, con fundamento en el artículo 243, fracción VII, de la Ley de Transparencia, ordenó el cierre del periodo de instrucción y elaborar el proyecto de resolución correspondiente.

En razón de que ha sido debidamente substanciado el presente recurso de revisión y de que las pruebas que obran en el expediente consisten en documentales que se desahogan por su propia y especial naturaleza, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 243, fracción VII, de la Ley de Transparencia, y

II. CONSIDERANDOS

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

SEGUNDO. Requisitos 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. A través del formato denominado “*Detalle del medio de impugnación*”, la parte recurrente hizo constar: su nombre, medio para oír y recibir notificaciones, identificó al Sujeto Obligado ante el cual presentó solicitud, señaló el acto recurrido y expuso los hechos y razones de inconformidad correspondientes.

Documentales a las que se les otorga valor probatorio con fundamento en lo dispuesto por los artículos 374 y 402 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, de aplicación supletoria a la Ley de Transparencia.

b) Oportunidad. La presentación del recurso de revisión fue oportuna dado que la respuesta impugnada fue notificada el veintiocho de abril, por lo que al tenerse por interpuesto el recurso de revisión que nos ocupa al quinto día hábil siguiente, es decir, el nueve de mayo **es claro que el mismo fue presentado en tiempo.**

TERCERO. 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 y sobreseimiento 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**³.

Ahora bien, en el presente caso se advirtió que el Sujeto Obligado al momento de rendir sus alegatos hizo del conocimiento la emisión y notificación de una respuesta complementaria, solicitando el sobreseimiento en el presente recurso de revisión, en términos de lo dispuesto en el artículo 249 fracción II, de la Ley de la Materia, ello al considerar que este ha quedado sin materia.

Sin embargo, es importante señalar al Sujeto Obligado, que únicamente procede el sobreseimiento por quedar sin materia, cuando se haya extinguido el acto impugnado con motivo de un segundo acto del Sujeto Obligado que deje sin efectos el primero, y que restituya a la parte recurrente su derecho de acceso a la información pública transgredido, cesando así los efectos del acto impugnado, quedando subsanada y superada la inconformidad de la parte inconforme.

Para ello, es necesario que la respuesta complementaria cumpla con los siguientes requisitos.

- a) Que satisfaga el requerimiento de la solicitud, o en su caso el agravio invocado** por el recurrente, **dejando sin efectos el acto**

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

impugnado.

b) Que exista constancia de la notificación de la respuesta al recurrente, a través del medio señalado para oír y recibir notificaciones.

En ese sentido, de la revisión realizada a las constancias que integran el presente recurso de revisión, se advierte que el Sujeto Obligado, a través del oficio ALCA/UT/340/2023, suscrito por la Titular de la Unidad de Transparencia, a través del cual emitió una respuesta complementaria.

Sin embargo, se advirtió que el Sujeto Obligado, únicamente se limitó a defender la legalidad y reiterar el contenido de su respuesta inicial, en consecuencia y toda vez que no se aportó información novedosa que atienda la totalidad de la solicitud o bien, deje sin efectos los agravios formulados, dichas manifestaciones se desestiman y lo procedente es entrar al estudio de fondo del medio de impugnación interpuesto, al tenor de lo siguiente:

CUARTO. Cuestión Previa:

a) **Solicitud de Información.** En la solicitud, la parte recurrente requirió lo siguiente:

“De las demandas realizadas por los vecinos recibidas en el sistema SUAC se solicita lo siguiente:

¿Cuántas demandas han ingresado en los años 2020, 2021, 2022 y 2023?

¿Cuántas demandas se han atendido en los años 2020, 2021, 2022 y 2023?

¿Cuántas demandas están pendientes de los años 2020, 2021, 2022 y 2023?

¿Cuántas demandas se encuentran con falta de respuesta de los años 2020, 2021,

2022 y 2023?

SOLICITO EL DESGLOCE DE LAS DEMANDAS POR SERVICIO”(Sic)

b) Respuesta. En atención a la solicitud, el Sujeto Obligado emitió una respuesta, en los siguientes términos:

- Informó que lo solicitado no se encuentra dentro del ámbito de las atribuciones de esta Alcaldía, motivo por el cual se encuentra imposibilitado para atenderla.
- Indicó que el Sujeto Obligado que detenta la información es la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México, para lo cual proporcionó los datos de contacto de la Unidad de Transparencia.

Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México

Responsable de la Unidad de Transparencia

Norma Solano Rodríguez

Dirección: José Mariano Jiménez Número 13. Colonia Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06080, Ciudad de México

Teléfono: 55 54 47 51 00 Ext. 13315

Correo electrónico: transparencia.adip@cdmx.gob.mx

Asimismo, generó el Acuse de remisión al Sujeto Obligado competente como se muestra a continuación:



EXPEDIENTE: INFOCDMX/RR.IP.3180/2023



Plataforma Nacional de Transparencia



28/04/2023 19:46:41 PM

Fundamento legal

Fundamento legal

Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México

Artículo 200. Cuando la Unidad de Transparencia determine la notoria incompetencia por parte del sujeto obligado dentro del ámbito de su aplicación, para atender la solicitud de acceso a la información, deberá de comunicarlo al solicitante, dentro de los tres días posteriores a la recepción de la solicitud y señalará al solicitante el o los sujetos obligados competentes.

Si el Sujeto Obligado a quien fue presentada una solicitud, es parcialmente competente para entregar parte de la información, este, deberá dar respuesta respecto de dicha información en el plazo establecido en la Ley de Transparencia y procederá respecto de la que no es, conforme a lo señalado en la Ley de Transparencia.

Autenticidad del acuse ddd405bc7dc77de978094ac30496d74c

Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México

Acuse de remisión a Sujeto Obligado competente

En virtud de que la solicitud de información no es competencia del sujeto obligado, se remite al sujeto obligado que se considera competente

Folio de la solicitud 092074623000894

En su caso, Sujeto(s) Obligado(s) al (a los) que se remite

Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México

Fecha de remisión 28/04/2023 19:46:41 PM

De las demandas realizadas por los vecinos recibidas en el sistema SUAC se solicita lo siguiente:

¿Cuántas demandas han ingresado en los años 2020, 2021, 2022 y 2023?

¿Cuántas demandas se han atendido en los años 2020, 2021, 2022 y 2023?

¿Cuántas demandas están pendientes de los años 2020, 2021, 2022 y 2023?

¿Cuántas demandas se encuentran con falta de respuesta de los años 2020, 2021, 2022 y 2023?

c) Manifestaciones de las partes. El Sujeto Obligado en la etapa procesal aludida emitió diversas manifestaciones en las cuales defendió la legalidad de su respuesta, así mismo hizo del conocimiento la emisión y notificación de una respuesta complementaria en la cual reiteró su respuesta la cual fue desestimada en términos de los señalado en el apartado TERCERO de la presente resolución.

QUINTO. Síntesis de agravios de la parte recurrente. Al tenor de lo relatado en el recurso de revisión, se desprende que la parte recurrente se inconformó medularmente por la incompetencia del sujeto obligado, para atender su solicitud de información solicitando que realice una búsqueda exhaustiva de la información y se pronuncie respecto a lo solicitado.

SEXTO. Estudio de los agravios. Al tenor de los agravios hechos valer, cabe señalar que la Ley de Transparencia en sus artículos 1, 2, 3 segundo párrafo, 6, fracciones XIII, XXV y XXXVIII, 7, 8, 13 y 14, dispone lo siguiente:

- El derecho de acceso a la información es la prerrogativa de cualquier persona para solicitar a los sujetos obligados información pública, entendida ésta, de manera general, como todo archivo, registro o dato contenido en cualquier medio, generada, administrada o en poder de los entes o que en ejercicio de sus atribuciones tengan la obligación de generar, la cual, se considera un bien de dominio público accesible a cualquier persona, máxime tratándose de información relativa al funcionamiento y las actividades que desarrollan, con la única excepción de aquella considerada como información de acceso restringido en cualquiera de sus modalidades.
- En ese contexto, se debe destacar que la información pública como documento está integrada por expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos, directivas, directrices, circulares, contratos, convenios, instructivos, notas, memorandos y estadísticas.
- En tal virtud, el ejercicio del derecho de acceso a la información pública es operante cuando se solicite cualquiera de esos rubros que sean generados en ejercicio de las facultades, obligaciones y atribuciones de los sujetos obligados, en su caso, administrados o en posesión de estos.
- Lo anterior, sin necesidad de acreditar derechos subjetivos, interés legítimo o razones que motiven el requerimiento.

De lo anteriormente expuesto, se advierte que los Sujetos Obligados deben proporcionar la información que obre en sus archivos, ya sea porque la generen o simplemente la detenten.

Garantizando la búsqueda de la información requerida de conformidad con el artículo 211 de la Ley de Transparencia, que determina:

***Artículo 211.** Las Unidades de Transparencia deberán garantizar que las solicitudes se turnen a todas las Áreas competentes que cuenten con la información o deban tenerla de acuerdo a sus facultades, competencias y funciones, con el objeto de que realicen una búsqueda exhaustiva y razonable de la información solicitada.*

Ahora bien, se estima conveniente exponer la normativa aplicable a la materia de la solicitud de acceso que nos ocupa, para lo cual se citan los “Lineamientos Mediante los que se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México”, publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México⁴ el dos de julio de dos mil diecinueve, los cuales señalan:

30.-Del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC).

30.1. El SUAC y las aplicaciones y plataformas relacionadas con el mismo, son el medio por el cual los ciudadanos pueden presentar vía electrónica, las 24 horas de los 365 días del año, a través del Portal Ciudadano del Gobierno de la Ciudad de México y de todos los demás canales de captación física, virtual, electrónica, medios digitales y telefónica, las solicitudes de información, dudas, sugerencias, comentarios, requerimientos, quejas y avisos sobre la probable comisión de ilícitos en la gestión de trámites y servicios, mismas que serán

⁴ Consulta: <http://www3.contraloriadf.gob.mx/prontuario/resources/normatividad/66434.pdf>

resueltas por las áreas competentes; el SUAC, no es la plataforma para la realización de trámites.

30.2. El **acceso al SUAC se realizará mediante los enlaces del Portal Ciudadano de la Ciudad de México, sitios web de los Entes Públicos** y de las diferentes aplicaciones correspondientes.

30.3. El SUAC, será operado y administrado por la DGCC de la ADIP.

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

- 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.

...

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.

30.12. 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.

...

30.14. 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 cuando:

- I. Se otorgue o informe al ciudadano, la procedencia o no de la solicitud, la forma y términos de su atención;
- II. Se proporcione la información u orientación solicitada en forma concreta y clara a través del SUAC; y
- III. Se brinde la información necesaria para acudir a realizar algún trámite o solicitud.

30.16. Se considera que la solicitud presentada por el ciudadano a través del SUAC fue resuelta y se procede al cierre del folio, cuando se implementan acciones específicas que significan la movilización de recursos humanos, administrativos, mecánicos, materiales y/o técnicos, así como de planeación y programación en la atención prestada por los Entes Públicos, en la que al ciudadano se le presentan con claridad y en lenguaje sencillo, y de acuerdo con la normatividad aplicable, las acciones a realizar o realizadas y la fecha de atención o conclusión con base en la capacidad real de respuesta. Las evidencias de la respuesta deben ser verificables, confiables y concluyentes, incluyendo soporte fotográfico y/o documental, o el que corresponda según cada caso específico.

30.17. La DGCC, verificará de forma aleatoria la resolución a las demandas ciudadanas, basándose en los registros estadísticos del SUAC, y el contenido de las solicitudes presentadas por el ciudadano, centrándose en las que hayan cubierto con los requisitos de su atención, establecidos en los numerales correspondientes.

31.- De los Encargados de Atención Ciudadana ante el SUAC

31.1. Los **titulares de los Entes Públicos emitirán mediante oficio el nombramiento de la persona servidora pública que fungirá como RAAC.**

31.5. Los Encargados de Atención Ciudadana ante el SUAC, están obligados a lo siguiente:

- I. **Recibir las solicitudes turnadas por la DGCC a través del SUAC;**
- II. **Analizar que el contenido de las solicitudes tenga los datos suficientes para ser atendidas y determinar si son competencia del Órgano de la APCDMX dentro de un plazo de un día hábil;**
- III. Notificar a la brevedad al administrador del SUAC, las dificultades técnicas o la imposibilidad para la correcta recepción de solicitudes;

- IV. Remitir a través del SUAC las solicitudes que no sean competencia del Órgano de la APCDMX a la entidad competente o a la DGCC, fundando y motivando las razones que imposibilitan su atención;
- V. **Turnar al interior de su dependencia a través de los mecanismo o herramientas con los que cuente, las solicitudes a la Unidad Administrativa competente para su atención**, conforme a sus atribuciones y funciones;
- VI. **Dar seguimiento a las solicitudes turnadas a través del SUAC** y atender la solicitud a través del mismo Sistema, dentro de un plazo de cinco días hábiles;
- VII. **Recibir y resguardar las respuestas que emitan los responsables de la atención a las solicitudes e informarlo a través del SUAC para su registro**;
- VIII. **Llevar un control del seguimiento y estadística de las solicitudes ingresadas, atendidas, pendientes, turnadas y canceladas de manera mensual**, y
- IX. **Entregar informes de las solicitudes presentadas por los ciudadanos**, cuando lo requiera la DGCC.

Ahora bien, respecto de las atribuciones conferidas en el “Manual Administrativo de la Alcaldía”⁵ se observó lo siguiente:

Puesto:	Subdirección de Ventanilla Única
Función Principal 1:	Orientar, informar, recibir, integrar, registrar, gestionar, supervisar, dar seguimiento y entregar documentos relacionados con solicitudes, avisos y manifestaciones que presente la ciudadanía, en el ámbito de la demarcación de Iztapalapa.
Funciones Básicas:	<ul style="list-style-type: none">• Proporcionar información a la ciudadanía de los requisitos para realizar trámites en materia de agua y servicios hidráulicos, anuncios, construcción y obras, espectáculos públicos establecimientos mercantiles, industria, medio ambiente, mercados públicos, protección civil, servicios legales, notaria y uso del suelo.• Recibir, revisar e informar lo relativo a los expedientes de los trámites ingresados por los ciudadanos solicitantes, de conformidad con la normatividad vigente para su inmediato envío a las áreas operativas dictaminadoras correspondientes.• Verificar que los documentos que presenta el interesado cumplan con los requisitos para cada trámite• Supervisar el registro, seguimiento y actualización de la información de los trámites, que generen las áreas operativas dictaminadoras, tanto en el sistema de cómputo como del libro de gobierno para que se permita una identificación y control de cada expediente.

⁵ Consultable en la siguiente liga electrónica:

<http://www.iztapalapa.cdmx.gob.mx/2alcaldia/manual2020/manual2.pdf>

- Establecer las medidas necesarias para que toda la información concerniente a los trámites recibidos en las Unidades de Atención Ciudadana Territoriales se concentren en una sola base de datos, para su mejor control y supervisión.
- Consolidar comunicación con las áreas operativas dictaminadoras, para poder darle seguimiento a las solicitudes ingresadas.
- Elaborar y presentar los informes que le sean solicitados, tanto por sus superiores jerárquicos como por las áreas internas o externas competentes, sobre el avance, desarrollo y resultados de los trámites ingresados.
- Consolidar la actualización del acervo normativo y cartográfico de la Ventanilla Única.
- Asegurar la ejecución de los mecanismos de mejoramiento y calidad constante en beneficio del público.
- Mantener comunicación con la Coordinación de Informática, para proponer mejoras en el sistema de cómputo de la Ventanilla Única, con base en las necesidades de operación detectadas.
- Proporcionar al público usuario asesoría de calidad para el ingreso del trámite inherente a la Ventanilla Única.
- Verificar el trabajo de todas las áreas de Atención Ciudadana, tanto Territoriales como Sede, a efecto de lograr el óptimo rendimiento en la atención de los trámites ingresados en las unidades de atención ciudadana.
- Mantener actualizada la base de datos de avances y resultados, así como la homologación de criterios en los procesos de atención ciudadana en cuanto a trámites.
- Mantener actualizadas las bases de datos relativas al control y seguimiento de los trámites según las materias asignadas.
- Coordinar con el personal de las Direcciones Territoriales las acciones tendientes a la captura y seguimiento oportuno de los trámites recibidos por cada Dirección Territorial.
- Proponer proyectos especiales para generar mejora dentro de las unidades de Atención Ciudadana.
- Fomentar programas de capacitación para el personal de las Unidades de Atención Ciudadana Sede y Territoriales.

Puestos: Líder Coordinador de Proyectos de Atención “A y B”

Función Principal 1: Registrar y dar seguimiento a las solicitudes que realicen los ciudadanos, a fin de garantizar el correcto servicio.

Funciones Básicas:

- Proporcionar información a la ciudadanía de los requisitos para realizar un ágil correcto trámite.
- Recibir, revisar e informar diariamente lo relativo a los expedientes de los trámites ingresados por ciudadanos solicitantes, de conformidad con la normatividad vigente para su envío a las áreas operativas dictaminadoras que correspondan a cada caso.
- Supervisar el registro, seguimiento y actualización de la información de los trámites, que generen las áreas operativas dictaminadoras, tanto en el sistema de cómputo como del libro de gobierno para que se permita una identificación y control eficaz de cada expediente.
- Aplicar e instrumentar las medidas necesarias que permitan que toda la información concerniente a los trámites recibidos en las Unidades de Atención Ciudadana Territoriales se concentren en una sola base de datos, para su mejor control y supervisión.
- Consolidar una comunicación en primera instancia con la Coordinación de la Unidad de Atención Ciudadana y consecuentemente con las áreas operativas dictaminadoras, a fin de darle seguimiento a las solicitudes ingresadas.
- Elaborar y presentar en tiempo y forma los informes que le sean solicitados, tanto por sus superiores jerárquicos como por las áreas internas o externas competentes, sobre el avance, desarrollo y resultado de los trámites ingresados.
- Consolidar la actualización del acervo normativo y cartográfico de la Ventanilla Única.
- Asegurar la ejecución de los mecanismos de mejoramiento y calidad constante en beneficio del público.
- Las demás que le solicite la o el titular del Órgano Político Administrativo, así como la o el encargado de la Dirección General de Planeación y Participación Ciudadana.

De la normatividad citada, se desprende lo siguiente:

- Que los Entes Públicos corresponde a las Dependencias, Entidades, Órganos Desconcentrados y Alcaldías, los cuales se encuentran obligados

a recibir las solicitudes turnadas por la Dirección General de Contacto Ciudadano a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC).

- En ese sentido, los Entes Públicos deberán designar a una persona servidora pública que se desempeñe como Responsable del Área de Atención Ciudadana (RAAC).
- Que los Encargados de Atención Ciudadana ante el SUAC, tienen como obligación turnar las solicitudes a la unidad administrativa competente para su atención, dar seguimiento a las solicitudes turnadas a través del SUAC, resguardar las respuestas que emitan los responsables para su registros, llevar un control del seguimiento y estadística de las solicitudes ingresadas, atendidas, pendientes, turnadas y cancelas, así como entregar los informes de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Que la alcaldía es un ente público obligado que tiene como obligación vigilar el registro de la información de trámites en el sistema de computo y elaborar los reportes e informes necesarios que le sean requeridos, así como integrar los expedientes de las solicitudes realizadas.

En ese orden de ideas, si bien el Sujeto Obligado remitió la solicitud de información a la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México, la cual resguarda y administra el conjunto integral de la información requerida por la persona recurrente, lo cierto es que comparte competencia para pronunciarse y atender la solicitud por lo que respecta a sus facultades y atribuciones conferidas en su normatividad aplicable.

Derivado de lo expuesto, se determina que el **único agravio hecho valer es fundado**, toda vez que, el Sujeto Obligado si cuenta con atribuciones para pronunciarse y atender la solicitud de información.

En consecuencia, incumplió con la Ley de Transparencia, pues su respuesta carece de congruencia y exhaustividad; característica indispensable que todo acto administrativo debe reunir de conformidad con lo previsto en la fracción X del artículo 6 de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México, de aplicación supletoria a la Ley de la materia de acuerdo a lo previsto en su artículo 10; y el cual a la letra establece:

***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.*

Como puede observarse en los fundamentos legales citados, todo acto administrativo debe emitirse en plena observancia de los **principios de congruencia y exhaustividad**; entendiéndose por lo primero la concordancia que debe existir entre el pedimento formulado y la respuesta, y por lo **segundo 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 el recurrente, a fin de satisfacer la solicitud correspondiente.**

Sirviendo de apoyo a lo anterior, las jurisprudencias emitidas por el Poder Judicial de la Federación, cuyo rubro señalan **“CONGRUENCIA Y EXHAUSTIVIDAD, PRINCIPIOS DE. SUS DIFERENCIAS Y CASO EN QUE EL LAUDO INCUMPLE EL SEGUNDO DE ELLOS”** y **“GARANTÍA DE DEFENSA Y PRINCIPIO DE EXHAUSTIVIDAD Y CONGRUENCIA. ALCANCES”**

Por lo expuesto en el presente Considerando, con fundamento en la fracción IV, del artículo 244, de la Ley de Transparencia, esta autoridad resolutora considera procedente **MODIFICAR** la respuesta del Sujeto Obligado.

SÉPTIMO. Este Instituto no advierte que, en el presente caso, las personas servidoras públicas 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, por lo que no ha lugar a dar vista.

III. EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN

El Sujeto Obligado en términos de lo establecido en el artículo 211 de la Ley de Transparencia deberá turnar la solicitud de información a su Subdirección de Ventanilla Única, así como a los Líderes Coordinadores de Proyectos de Atención “A y B”, las cuales deberán de realizar una búsqueda exhaustiva de la información y pronunciarse respecto a cada uno de los requerimientos planteados en la solicitud de información.

La respuesta que se emita en cumplimiento a este fallo deberá notificarse a la parte recurrente a través del medio señalado para tales efectos en un plazo de

diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que surta efectos la notificación de esta resolución, atento a lo dispuesto por el artículo 244, último párrafo de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

Asimismo, para efectos del informe de cumplimiento previsto en el artículo 258 de la Ley de Transparencia, el Sujeto Obligado deberá remitir al Comisionado Ponente copia de la respuesta íntegra otorgada a la parte recurrente, así como la constancia de notificación de esta.

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:

IV. RESUELVE

PRIMERO. Por las razones señaladas en el Considerando Sexto de esta 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, se **MODIFICAR** la respuesta emitida por el Sujeto Obligado y se le ordena que emita una nueva, en el plazo y conforme a los lineamientos establecidos en el Considerando inicialmente referido.

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.bonilla@infocdmx.org.mx para que comunique a este Instituto cualquier irregularidad en el cumplimiento de la presente resolución.

QUINTO. La Ponencia del Comisionado Ponente dará seguimiento a la presente resolución, llevando a cabo las actuaciones necesarias para asegurar su cumplimiento, de conformidad a la reforma aprobada por el Pleno de este Instituto, el día dos de octubre de dos mil veinte, mediante el Acuerdo **1288/SE/02-10/2020**, al artículo 14, fracciones XXXI, XXXII, XXXIV y XXXVI, del Reglamento de Interior del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.



EXPEDIENTE: INFOCDMX/RR.IP.3180/2023

SEXTO. Notifíquese la presente resolución a la parte recurrente y al Sujeto Obligado en términos de ley.



EXPEDIENTE: INFOCDMX/RR.IP.3180/2023

Así lo acordaron, en Sesión Ordinaria celebrada el **veintiocho de junio de dos mil veintitrés**, por **unanimidad** de votos, 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, conformado 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.

EATA/EIMA

**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**