

# SÍNTESIS CIUDADANA

EXPEDIENTE: INFOCDMX/RR.IP.3181/2023

Sujeto Obligado:

Alcaldía La Magdalena Contreras



## ¿CUÁL FUE LA SOLICITUD?

[...] 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]



## ¿POR QUÉ SE INCONFORMÓ?

“Respondió de forma incompleta.”



## ¿QUÉ RESOLVIMOS?

**MODIFICAR** la respuesta impugnada.



## CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

En la atención a solicitudes de acceso a la información, los Sujetos Obligados deben cumplir a cabalidad con el procedimiento de atención de solicitudes.

**Palabras clave:** SUAC, Demandas vecinales, Ingresadas, Atendidas, Pendientes, Falta de respuesta.

LAURA L. ENRÍQUEZ RODRÍGUEZ

**GLOSARIO**

|  |   |
|--|---|
| <b>Constitución Local</b>                                  | Constitución Política de la Ciudad de México  |
| <b>Constitución Federal</b>                                | Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos   |
| <b>Instituto de<br/>Transparencia u Órgano<br/>Garante</b> | Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México |
| <b>Ley de Transparencia</b>                                | Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México                                       |
| <b>Recurso de Revisión</b>                                 | Recurso de Revisión en Materia de Acceso a la Información Pública   |
| <b>Sujeto Obligado</b>                                     | Alcaldía La Magdalena Contreras   |
| <b>PNT</b>   | Plataforma Nacional de Transparencia  |



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

**EXPEDIENTE:**  
INFOCDMX/RR.IP.3181/2023

**SUJETO OBLIGADO:**  
Alcaldía La Magdalena Contreras

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

Ciudad de México, a veintiuno de junio de dos mil veintitrés<sup>2</sup>.

**VISTO** el estado que guarda el expediente **INFOCDMX/RR.IP.3181/2023**, relativo al recurso de revisión interpuesto en contra de la **Alcaldía La Magdalena Contreras**, este Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, en sesión pública resuelve **MODIFICAR la respuesta impugnada**, conforme a lo siguiente:

### I. ANTECEDENTES

**1. Solicitud de Información.** El veinticuatro de abril, **teniéndose como oficialmente presentada el veinticinco de abril**, mediante solicitud de acceso a la información pública, a la que se asignó el folio **092074723000685**, la ahora Parte Recurrente requirió a la **Alcaldía La Magdalena Contreras**, 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?

---

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

<sup>2</sup> En adelante se entenderá que todas las fechas corresponden al año dos mil veintitrés, 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]

- **Medio para recibir notificaciones:** Sistema de solicitudes de la Plataforma Nacional de Transparencia
- **Formato para recibir la información solicitada:** Electrónico a través del sistema de solicitudes de acceso a la información de la PNT
- **Justificación para exentar pago:** Solicito la respuesta me sea enviada por medio electrónico.

**2. Respuesta.** El cuatro de mayo, a través de la PNT, el Sujeto Obligado emitió respuesta mediante el oficio No. **LMC/DGMSPyAC/S.CESAC/495/2023**, de veintisiete de abril, signado por la **Subdirectora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana** y dirigido a la **Subdirectora de la Unidad de Transparencia:**

[...]

Al respecto informo a usted que de acuerdo al Sistema Unificado de Atención Ciudadana "SUAC" la información que arroja este Sistema es la siguiente:

| AÑO                          | INGRESADAS | ATENDIDAS | PENDIENTES | FALTA DE RESPUESTA |
|------------------------------|------------|-----------|------------|--------------------|
| 2020                         | 3191       | 3191      | 0          | 0                  |
| 2021                         | 3167       | 3167      | 0          | 0                  |
| 2022                         | 3266       | 3266      | 0          | 0                  |
| DEL 1 AL 25 DE ABRIL DE 2023 | 1378       | 1378      | 0          | 0                  |

[...] [sic]

En la información del Registro de la Solicitud del SISAI, aparece lo siguiente:

[...]

**Respuesta:** Ciudad de México, a 04 de mayo de 2023 RESPUESTA AL FOLIO 092074723000685 En atención a la solicitud de información pública arriba citada, en

la cual Solicito 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) Al respecto, me permito informarle que, una vez analizada su solicitud, se da respuesta mediante los oficios LMC/DGMSPyAC/S.CESAC/495/2023 Firmados por la Subdirectora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana Le recordamos que Usted cuenta con el derecho de ingresar un recurso de revisión de acuerdo con lo establecido en los artículos 233 y 234 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México. Para cualquier duda o aclaración, Usted puede llamar al número telefónico 5449.6000, ext. 1214 o acudir directamente a la Unidad de Transparencia de la Alcaldía La Magdalena Contreras, ubicada en Río Blanco número 9, Primer Piso, Colonia Barranca Seca, Alcaldía La Magdalena Contreras, C.P. 10580, Ciudad de México. ATENTAMENTE UNIDAD DE TRANSPARENCIA [...] [sic]

**3. Recurso.** El nueve de mayo, la Parte Recurrente interpuso recurso de revisión en contra de la respuesta recaída a su solicitud, en el que, medularmente, se agravió de lo siguiente:

[...]  
Respondio de forma incompleta  
[...] [Sic.]

**4. Admisión.** El doce de mayo, con fundamento en lo establecido en los artículos, 51 fracciones I y II, 52, 53, fracción II, 233, 234, fracción IV, 236, 237 y 243, fracción I de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, **se admitió a trámite** el presente recurso de revisión.

Asimismo, con fundamento en los artículos 230 y 243, fracciones II y III de la Ley de Transparencia, se pone a disposición de las partes el expediente en que se actúa, para que, dentro del plazo de **siete días hábiles** contados a partir del día siguiente a aquel en que se practique la notificación del presente acuerdo, realicen manifestaciones, ofrezcan pruebas y formulen alegatos.

Con la finalidad de evitar dilaciones innecesarias en la substanciación y resolución de este medio de impugnación, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 250 de la Ley de Transparencia se requiere a las partes para que dentro del plazo otorgado **manifiesten su voluntad para llevar a cabo una Audiencia de Conciliación.**

**5. Alegatos y Manifestaciones.** El cinco de junio, el Sujeto Obligado, a través del correo electrónico institucional y la PNT, remitió el oficio **LMC/DGMSPyAC/SUT/668/2023**, de cinco de junio, suscrito por la **Subdirectora de la Unidad de Transparencia**, dirigido a **este Instituto**, mediante el cual señaló lo siguiente:

[...]

SEGUNDO. - Derivado de los hechos de impugnación, se informa que mediante oficio LMC/DGMSPyAC/SUT/637/2023 de fecha treinta y uno de mayo de dos mil veintitrés, esta Unidad de Transparencia remitió copia simple del auto admisorio, a la Subdirectora del Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) con el fin de que manifestara lo que a su derecho convenga.

TERCERO. - Se informa que mediante oficios LMC/DGMSPyAC/S.CESAC/598/2023 de fecha dos de junio de dos mil veintitrés, suscrito por la Subdirectora del Centro de Servicio y Atención Ciudadana, manifiesta lo propio con respecto al Recurso de Revisión INFOCDMX/RR.IP.3181/2023.

CUARTO. - Se ofrece como medios de prueba, copia simple del siguiente documental:

- LMC/DGMSPyAC/S.CESAC/598/2023 de fecha dos de junio de dos mil veintitrés.

[...]

- Oficio **LMC/DGMSPyAC/S.CESAC/598/2023**, de dos de junio, signado por la **Subdirectora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana**, dirigido a la **Subdirectora de la Unidad de Transparencia**, donde señaló 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"

- **Durante el año 2020 ingresaron en el Sistema Unificado de atención Ciudadana "SUAC" 3191 (Tres mil ciento noventa y una solicitudes de ciudadanos)**

"¿Cuántas demandas se han atendido en los años 2020"

- **De acuerdo al Sistema SUAC arroja que fueron atendidas 3191 (Tres mil ciento noventa y una solicitudes de ciudadanos)**

"¿Cuántas demandas están pendientes de los años 2020"

- **El Sistema SUAC arroja que, en este año, hay cero pendientes.**

"¿Cuántas demandas se encuentran con falta de respuesta de los años 2020."

- **El Sistema SUAC arroja que, en este año, hay cero sin falta de respuesta**

"De las demandas realizadas por los vecinos recibidas en el sistema SUAC se solicita lo siguiente: ¿Cuántas demandas han ingresado en los años 2020"

- **Durante el año 2021 ingresaron en el Sistema Unificado de atención Ciudadana "SUAC" 3167 (tres mil ciento sesenta y siete solicitudes de ciudadanos)**

"¿Cuántas demandas se han atendido en los años 2021?"

- **En el año 2021 el Sistema SUAC arroja que fueron atendidas 3167 (tres mil ciento sesenta y siete solicitudes de ciudadanos)**

"¿Cuántas demandas están pendientes de los años 2021?"

- **El Sistema SUAC arroja que, en este año, hay cero pendientes.**

"¿Cuántas demandas se encuentran con falta de respuesta de los años 2021?"

- **En el Sistema SUAC arroja que, en este año, hay cero sin falta de respuesta**

"De las demandas realizadas por los vecinos recibidas en el sistema SUAC se solicita lo siguiente: ¿Cuántas demandas han ingresado en los años 2022?"

- **Durante el año 2022 ingresaron en el Sistema Unificado de atención Ciudadana "SUAC" 3266 (Tres mil doscientas sesenta y seis solicitudes de ciudadanos)**

"¿Cuántas demandas se han atendido en los años 2022?"

- **De acuerdo al Sistema SUAC arroja que fueron atendidas 3266 (Tres mil doscientas sesenta y seis solicitudes de ciudadanos)**

"¿Cuántas demandas están pendientes de los años 2022?"

- **El Sistema SUAC arroja que, en este año, hay cero pendientes.**

"¿Cuántas demandas se encuentran con falta de respuesta de los años 2022?"

- **El Sistema SUAC arroja que, en este año, hay cero sin falta de respuesta**

"De las demandas realizadas por los vecinos recibidas en el sistema SUAC se solicita lo siguiente: ¿Cuántas demandas han ingresado en los años 2023?"

- **Del 1ro. De enero al 25 de abril del año 2023 ingresaron en el Sistema Unificado de atención Ciudadana "SUAC" 1378 (mil trescientas setenta y ocho solicitudes de ciudadanos)**

"¿Cuántas demandas se han atendido en los años 2023?"

- **De acuerdo al Sistema SUAC arroja que fueron atendidas 1378 (mil trescientos setenta y ocho solicitudes de ciudadanos)**

"¿Cuántas demandas están pendientes de los años 2023?"

- **De acuerdo al Sistema SUAC arroja que, en este año, no hay pendientes.**

"¿Cuántas demandas se encuentran con falta de respuesta de los años 2023?"

- **El Sistema SUAC arroja que, en este año, hay cero sin falta de respuesta**

Cabe mencionar que esta información es proporcionada de acuerdo a los datos que arroja el Sistema Unificado de Atención Ciudadana SUAC

[...]

**6. Cierre de Instrucción.** El diecinueve de junio de dos mil veintitrés, se da cuenta que el sujeto obligado presentó manifestaciones, alegatos y pruebas, no así, la parte recurrente, por lo que, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 133 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal de aplicación supletoria a la Ley de Transparencia, se declara precluido su derecho para tal efecto.

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

Finalmente, la Comisionada Instructora, en uso de la facultad que le confiere el artículo 243, fracciones V y VII de la Ley de Transparencia; y al considerar que no existía actuación pendiente por desahogar, se decretó el cierre de instrucción.

Las documentales referidas se tienen por desahogadas en virtud de su propia y especial naturaleza, y se les otorga valor probatorio pleno con fundamento en lo dispuesto en los artículos 374, 402 y 403 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, de aplicación supletoria a la Ley de la materia.

## **II. C O N S I D E R A N D O**

**PRIMERO. Competencia.** El Instituto es competente para investigar, conocer y resolver el presente recurso de revisión con fundamento en lo establecido en los artículos 6, párrafos primero, segundo y apartado A de la Constitución Federal; 1, 2, 37, 51, 52, 53 fracciones XXI, XXII, 214 párrafo tercero, 220, 233, 236, 237, 238, 242, 243, 244, 245, 246, 247, 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 de su Reglamento Interior.

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

**a) Forma.** De las constancias que integran el expediente en que se actúa, se advierte que la Parte Recurrente hizo constar: su nombre; Sujeto Obligado ante quien presentó la solicitud materia del presente recurso; medio para recibir notificaciones; los hechos en que se fundó la impugnación y los agravios que le causó el acto; mientras que, en la PNT, se advirtió la respuesta impugnada como las constancias relativas a su tramitación.

**b) Oportunidad.** La presentación del recurso de revisión es oportuna, pues de las constancias del expediente se advierte que **la respuesta recurrida fue notificada al particular el cuatro de mayo, mientras que el recurso de revisión de la Parte Recurrente se interpuso, el nueve de mayo.**

En ese sentido, **el plazo de quince días hábiles de la Parte Recurrente para interponer su recurso de revisión hubiese comenzado a computarse a partir del ocho de mayo y hubiesen fenecido el veintiséis de mayo, ambos de dos mil veintitrés;** por lo que resulta evidente que **el medio de impugnación se interpuso en tiempo.**

**TERCERO. Causales de Improcedencia.** Previo al estudio de fondo de los agravios formulados por la Parte Recurrente, este Instituto realizará el análisis oficioso de las causales de improcedencia del recurso de revisión, por tratarse de una cuestión de orden público y estudio preferente, atento a lo establecido en la jurisprudencia VI.2o. J/323, publicada en la página 87, de la Octava Época del Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, con registro digital 210784, de rubro y texto siguientes:

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

Analizadas las constancias que integran el recurso de revisión, se advierte que el Sujeto Obligado no hizo valer ninguna causal de improcedencia, prevista en relación con el artículo 248, mientras que, este órgano colegiado tampoco advirtió causal de improcedencia alguna, previstas por la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México o su normatividad supletoria por lo que resulta conforme a derecho entrar al estudio de fondo y resolver el presente medio de impugnación.

**CUARTO. Estudio de fondo.** Una vez realizado el estudio de las constancias que integran el expediente en que se actúa, se desprende que la presente resolución consiste en determinar la legalidad de la respuesta emitida por el sujeto obligado, en atención a la solicitud de acceso al rubro citada, de conformidad con lo dispuesto por la Ley de Transparencia.

En el presente caso, la **litis** consiste en determinar si la respuesta emitida por el sujeto obligado se ajustó a los principios que rigen la materia, de conformidad con las disposiciones normativas aplicables.

- **Tesis de la decisión**

El agravio planteado por la parte recurrente resulta fundado y suficiente para **Modificar** la respuesta brindada por la Alcaldía La Magdalena Contreras.

- **Razones de la decisión**

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 y los agravios de la parte recurrente:

| Lo solicitado  | Respuesta  | Agravios  |            |                    |            |                    |      |      |      |   |   |      |      |      |   |   |      |      |      |   |   |                         |      |      |   |   |   |
|--|--|-----------|------------|--------------------|------------|--------------------|------|------|------|---|---|------|------|------|---|---|------|------|------|---|---|-------------------------|------|------|---|---|---|
| <p>[...]<br/>De las demandas realizadas por los vecinos recibidas en el sistema SUAC se solicita lo siguiente:</p> <p>¿Cuántas demandas han ingresado en los años 2020, 2021, 2022 y 2023?</p> <p>¿Cuántas demandas se han atendido en los años 2020, 2021, 2022 y 2023?</p> | <p><b><u>Subdirectora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana</u></b></p> <p>[...]<br/>Al respecto informo a usted que de acuerdo al Sistema Unificado de Atención Ciudadana “SUAC” la información que arroja este Sistema es la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="581 1507 1122 1619"> <thead> <tr> <th>AÑO</th> <th>INGRESADAS</th> <th>ATENDIDAS</th> <th>PENDIENTES</th> <th>FALTA DE RESPUESTA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>3191</td> <td>3191</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>3167</td> <td>3167</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>3266</td> <td>3266</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>DEL 1º DE ABRIL DE 2023</td> <td>1378</td> <td>1378</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>[...] [sic]</p> | AÑO       | INGRESADAS | ATENDIDAS          | PENDIENTES | FALTA DE RESPUESTA | 2020 | 3191 | 3191 | 0 | 0 | 2021 | 3167 | 3167 | 0 | 0 | 2022 | 3266 | 3266 | 0 | 0 | DEL 1º DE ABRIL DE 2023 | 1378 | 1378 | 0 | 0 | <p>[...]<br/>Respondio de forma incompleta<br/>[...] [Sic.]</p> |
| AÑO  | INGRESADAS   | ATENDIDAS | PENDIENTES | FALTA DE RESPUESTA |            |                    |      |      |      |   |   |      |      |      |   |   |      |      |      |   |   |                         |      |      |   |   |   |
| 2020   | 3191   | 3191      | 0          | 0                  |            |                    |      |      |      |   |   |      |      |      |   |   |      |      |      |   |   |                         |      |      |   |   |   |
| 2021   | 3167   | 3167      | 0          | 0                  |            |                    |      |      |      |   |   |      |      |      |   |   |      |      |      |   |   |                         |      |      |   |   |   |
| 2022   | 3266   | 3266      | 0          | 0                  |            |                    |      |      |      |   |   |      |      |      |   |   |      |      |      |   |   |                         |      |      |   |   |   |
| DEL 1º DE ABRIL DE 2023  | 1378   | 1378      | 0          | 0                  |            |                    |      |      |      |   |   |      |      |      |   |   |      |      |      |   |   |                         |      |      |   |   |   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>¿Cuántas demandas están pendientes de los años 2020, 2021, 2022 y 2023?</p> <p>¿Cuántas demandas se encuentran con falta de respuesta de los años 2020, 2021, 2022 y 2023?</p> <p><b><u>SOLICITO EL DESGLOCE DE LAS DEMANDAS POR SERVICIO</u></b><br/>[...][sic]</p> |  |  |
|---|--|--|

Antes de entrar al análisis de la respuesta del sujeto obligado y los agravios de la parte recurrente, es menester, citar la siguiente normatividad:

**LEY DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

*“**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 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;

...

**Artículo 112.** Es obligación de los sujetos obligados:

...

**V.** Poner a disposición las obligaciones de transparencia en formatos abiertos, útiles y reutilizables, para fomentar la transparencia, la colaboración y la participación ciudadana;

**Artículo 113.** La información pública de oficio señalada en esta Ley, se considera como obligaciones de transparencia de los sujetos obligados.

**Artículo 114.** Los sujetos obligados deberán poner a disposición, la información pública de oficio a que se refiere este Título, en formatos abiertos en sus respectivos sitios de Internet y a través de la plataforma electrónica establecidas para ello.

...

**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 es competente para atender parcialmente la solicitud de acceso a la información, deberá de dar respuesta respecto de dicha parte. Respecto de la información sobre la cual es incompetente se procederá conforme a lo señalado en el párrafo anterior.

**Artículo 201.** Las Unidades de Transparencia están obligadas a garantizar las medidas y condiciones de accesibilidad para ejercer el derecho de Acceso a la Información Pública, a entregar información sencilla y comprensible a la persona o a su representante sobre los

*trámites y procedimientos que deben efectuarse, las autoridades o instancias competentes, la forma de realizarlos, la manera de llenar los formularios que se requieran, así como de las entidades ante las que se puede acudir para solicitar orientación o formular quejas, consultas o reclamos sobre la prestación del servicio o sobre el ejercicio de las funciones o competencias a cargo de la autoridad de que se trate.*

**Artículo 203.** *Cuando la solicitud presentada no fuese clara en cuanto a la información requerida o no cumpla con todos los requisitos señalados en la presente ley, el sujeto obligado mandará requerir dentro de los tres días, por escrito o vía electrónica, al solicitante, para que en un plazo de diez días contados a partir del día siguiente en que se efectuó la notificación, aclare y precise o complemente su solicitud de información. En caso de que el solicitante no cumpla con dicha prevención, la solicitud de información se tendrá como no presentada. Este requerimiento interrumpirá el plazo establecido en el artículo 212 de esta ley. Ninguna solicitud de información podrá desecharse si el sujeto obligado omite requerir al solicitante para que subsane su solicitud.*

*En el caso de requerimientos parciales no desahogados, se tendrá por presentada la solicitud por lo que respecta a los contenidos de información que no formaron parte de la prevención.*

...

**Artículo 208.** *Los sujetos obligados deberán otorgar acceso a los Documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados a documentar de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones en el formato en que el solicitante manifieste, de entre aquellos formatos existentes, conforme a las características físicas de la información o del lugar donde se encuentre así lo permita.*

*En el caso de que la información solicitada consista en bases de datos se deberá privilegiar la entrega de la misma en Formatos Abiertos.*

...

**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.*

**Artículo 212.** *La respuesta a la solicitud deberá ser notificada al interesado en el menor tiempo posible, que no podrá exceder de nueve días, contados a partir del día siguiente a la presentación de aquélla.*

**Excepcionalmente, el plazo referido en el párrafo anterior podrá ampliarse hasta por siete días más, siempre y cuando existan razones fundadas y motivadas.**

**En su caso, el sujeto obligado deberá comunicar, antes del vencimiento del plazo, las razones por las cuales hará uso de la ampliación excepcional.**

*No podrán invocarse como causales de ampliación del plazo aquellos motivos que*

*supongan negligencia o descuido del sujeto obligado en el desahogo de la solicitud.*

...

**Artículo 219.** *Los sujetos obligados **entregarán documentos que se encuentren en sus archivos.** La obligación de proporcionar información no comprende el procesamiento de la misma, ni el presentarla conforme al interés particular del solicitante. Sin perjuicio de lo anterior, los sujetos obligados procurarán sistematizar la información*

*...” (Sic)*

De la normativa previamente citada, se desprende lo siguiente:

- El objeto de la Ley de la materia, es garantizar a toda persona el derecho de acceso a la información pública en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo del Poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial, Órganos Autónomos, Órganos Político Administrativos, Alcaldías y/o Demarcaciones Territoriales, Organismos Paraestatales, Universidades Públicas, Partidos Políticos, Sindicatos, Fideicomisos y Fondos Públicos, así como de cualquier persona física o moral que reciba y ejerza recursos públicos, realice actos de autoridad o de interés público en la Ciudad de México.
- Toda la información generada, obtenida, adquirida, transformada o en posesión de los sujetos obligados es pública y accesible a cualquier persona en los términos y condiciones que se establezcan las leyes de la materia.
- Los sujetos obligados deben preservar los documentos y expedientes en archivos organizados y actualizados, asegurando su adecuado funcionamiento, con la finalidad de que la información se encuentre disponible, localizable, íntegra, sea expedita y se procure su conservación.
- Las Unidades de Transparencia de los sujetos obligados deben garantizar que las solicitudes se turnen a todas las Áreas competentes que cuenten con la información o normativamente deban tenerla, con el objeto de que se realice una búsqueda exhaustiva y razonable de la información solicitada.
- Los sujetos obligados deben otorgar acceso a los documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados a documentar de acuerdo con sus facultades, competencias y funciones.
- Los sujetos obligados deberán señalar su incompetencia dentro los tres días posteriores a la recepción de la solicitud.

De esta manera, se tiene lo siguiente:

1.- La parte recurrente solicitó respecto de las demandas vecinales en el sistema SUAC: ¿Cuántas demandas han ingresado, se han atendido, están pendientes y se encuentran con falta de respuesta de los años 2020, 2021, 2022 y 2023? y SOLICITO EL DESGLOCE DE LAS DEMANDAS POR SERVICIO. Acto seguido, el sujeto obligado le informó que de acuerdo al Sistema Unificado de Atención Ciudadana “SUAC” la información que arroja este Sistema es la siguiente:

| AÑO                          | INGRESADAS | ATENDIDAS | PENDIENTES | FALTA DE RESPUESTA |
|------------------------------|------------|-----------|------------|--------------------|
| 2020                         | 3191       | 3191      | 0          | 0                  |
| 2021                         | 3167       | 3167      | 0          | 0                  |
| 2022                         | 3266       | 3266      | 0          | 0                  |
| DEL 1 AL 25 DE ABRIL DE 2023 | 1378       | 1378      | 0          | 0                  |

En consecuencia, la parte recurrente se agravió indicando que el sujeto obligado le respondió de forma incompleta. Asimismo, en los alegatos el sujeto obligado ratificó el contenido del cuadro de respuesta.

2.- Se observa que en la solicitud, también se encuentra al final de la petición de la parte recurrente con palabras mayúsculas la “**SOLICITO EL DESGLOCE DE LAS DEMANDAS POR SERVICIO**”, situación que no fue considerada en la respuesta del sujeto obligado ni en sus alegatos. En este sentido, se buscó en el portal de Internet los servicios públicos atendidos a través del SUAC, y se encontró el siguiente documento que contiene el siguiente desglose de los temas o servicios que se presentan a través del SUAC:



## ANEXO UNO

a. *Análisis, seguimiento y evaluación de la atención de Servicios Públicos solicitados a la Alcaldía a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana.*

El Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), es una plataforma única de atención ciudadana creada por la Agencia Digital de Innovación Pública en la que, a través de LOCATEL, redes sociales, ventanillas presenciales, sitio web (<https://atencionciudadana.cdmx.gob.mx>) o la aplicación *ALAMEDA CENTRAL*, se puede presentar:

- Solicitudes de información
- Dudas
- Comentarios
- Requerimientos
- Quejas
- Avisos para autoridades de Gobierno Central

Las solicitudes pueden versar sobre los siguientes temas:

- Agua potable
- Anuncios
- Asesorías
- Asistencia social
- Construcciones y obras
- Cultura y recreación
- Deporte
- Espectáculos Públicos
- Fomento económico
- Empleo
- Industria
- Medio ambiente
- Mercados Públicos
- Protección Civil
- Quejas y demandas vecinales
- Registro civil
- Registro Público de la Propiedad
- Seguridad Pública y vialidad
- Servicios legales y notarias
- Servicios urbanos y limpias
- Tierra, predios y uso de suelo
- Vehículos automotores y taxis
- Verificaciones
- Información sobre trámites



Hermenegildo Galeana #30 Colonia La Concepción, C.P. 10830  
Alcaldía La Magdalena Contreras, Ciudad de México





LA MAGDALENA  
CONTRERAS  
ALCALDÍA

- Información
- Reconstrucción
- Maltrato Infantil
- Chatarización
- Wifi gratis
- Quejas y denuncias
- Falta de altavoz y alerta sísmica
- Postes C5

Este proyecto representa una oportunidad para brindar a la ciudadanía una mejor atención a las demandas ciudadanas, transparentando el proceso de atención, al llevar un registro de inicio y término de proceso de atención.

Pues el sistema te permite obtener un folio y conocer el comportamiento de las entidades públicas frente a las solicitudes ciudadanas.

Permitiendo conocer el período de atención de cada dependencia, comparar el desempeño entre ellas, y tener un control de los distintos temas de las demandas ciudadanas, además de poder observar las zonas en las que se concentra el mayor número de peticiones.

El Sistema funciona de la siguiente manera:

1. El SUAC registra la solicitud del ciudadano y le asigna un folio.
2. Revisa y turna la solicitud a la dependencia correspondiente, otorgando un plazo de cinco días hábiles para emitir una respuesta al ciudadano con la forma, tiempo de atención y seguimiento a la solicitud.
3. Cada modificación de estatus debe ser notificada en el sistema y al ciudadano al correo electrónico que proporcione al momento de hacer su registro.
4. Cuando una dependencia acepta un turno, contará con 40 días para dar una solución y concluir el folio.
5. Si después de ese periodo no se ha solucionado el caso, o el ciudadano considera que la respuesta no fue satisfactoria, se puede avisar a la Agencia Digital de Innovación Pública quien a su vez notificará a la Contraloría General.



Hermenegildo Galeana #30 Colonia La Concepción, C.P. 10830  
Alcaldía La Magdalena Contreras, Ciudad de México



3.- Es ese sentido, toma fuerza el agravio expresado por la parte recurrente al apuntar que el sujeto obligado respondió en forma incompleta, mismo, que este Órgano Garante considera fundado.

En virtud de lo anterior, resulta incuestionable que el Sujeto Obligado incumplió con la Ley de Transparencia, pues su respuesta carece de congruencia y exhaustividad; características “*sine quanon*” que todo acto administrativo debe reunir de conformidad con lo previsto en las fracciones IX y 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:*

■ ...

*IX. Expedirse de conformidad con el procedimiento que establecen los ordenamientos aplicables y en su defecto, por lo dispuesto en esta Ley; y*

*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; entendiéndolo 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; circunstancia que en el presente recurso no aconteció, en virtud de que el sujeto obligado no dio el tratamiento que por ley estaba obligado a dar a la solicitud de acceso a la información que nos atiende, al no proporcionarle la información a la parte recurrente pese a que la tiene en electrónico, por lo que, el agravio de la parte recurrente toma fuerza por lo analizado en el estudio y porque finalmente no llevaron a la peticionaria a obtener de manera completa la información solicitada, esto es, el agravio es fundado.

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 X SEGUNDO DE ELLOS”** y **“GARANTÍA DE DEFENSA Y PRINCIPIO DE Y CONGRUENCIA. ALCANCES”**

Consecuentemente este órgano resolutor llega a la conclusión de que el actuar y la respuesta emitida por el sujeto obligado deviene desapegada a derecho; por tanto, resulta **fundado el agravio** esgrimido por la persona recurrente; razón por la cual, se determina con fundamento en la fracción IV del artículo 244 de la Ley de la materia, el **MODIFICAR** la referida respuesta e instruir al Sujeto Obligado, a efecto de que:

- Emita una nueva respuesta, fundada y motivada, mediante la cual, le haga entrega a la parte recurrente de la información solicitada que no consideró en la respuesta inicial ni en sus alegatos, **“SOLICITO EL DESGLOCE DE LAS DEMANDAS POR SERVICIO”**, obviamente,

**derivado de la respuesta que le brindó a los demás requerimientos de la parte recurrente.**

- **Lo anterior, debiéndose notificar a la persona recurrente, a través del medio de notificación que este haya señalado para oír y recibir notificaciones en el presente medio de impugnación.**

Lo anterior en un plazo que no deberá exceder los 10 días a partir de que le sea notificada la presente resolución. Lo anterior, de conformidad con el artículo 244 último párrafo de la Ley de Transparencia.

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

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

Por todo lo expuesto y fundado, el Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México:

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

**PRIMERO.** Por las razones señaladas en la consideración cuarta 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, se **MODIFICA** la respuesta emitida por el sujeto obligado y se le ordena que emita una nueva, en el plazo de diez días y conforme a los lineamientos establecidos en la consideración inicialmente referida.

**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 hacerlo, 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 a la persona recurrente que, en caso de estar inconforme con la presente resolución, podrá impugnarla ante el Instituto



**INFOCDMX/RR.IP.3181/2023**

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 persona recurrente el teléfono **55 56 36 21 20** y el correo electrónico **ponencia.enriquez@infocdmx.org.mx** para que comunique a este Instituto cualquier irregularidad en el cumplimiento de la presente resolución.

**QUINTO.** Este Instituto 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.

**SEXTO.** Notifíquese la presente resolución a la persona recurrente en el medio señalado para tal efecto y al sujeto obligado en términos de Ley.



**INFOCDMX/RR.IP.3181/2023**

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

**MSD/MJPS/JLMA**

**ARÍSTIDES RODRIGO GUERRERO GARCÍA  
COMISIONADO PRESIDENTE**

**JULIO CÉSAR BONILLA GUTIÉRREZ  
COMISIONADO CIUDADANO**

**LAURA LIZETTE ENRÍQUEZ RODRÍGUEZ  
COMISIONADA CIUDADANA**

**MARÍA DEL CARMEN NAVA POLINA  
COMISIONADA CIUDADANA**

**MARINA ALICIA SAN MARTÍN REBOLLOSO  
COMISIONADA CIUDADANA**

**HUGO ERIK ZERTUCHE GUERRERO  
SECRETARIO TÉCNICO**