

RESUMEN CIUDADANO



PONENCIA DE LA COMISIONADA CIUDADANA

MARINA A. SAN MARTÍN REBOLLOSO

NÚMERO
DE
EXPEDIENTE

INFOCDMX/RR.IP.3184/2023

TIPO DE SOLICITUD

ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

FECHA EN QUE
RESOLVIMOS

21 de junio 2023

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

Alcaldía Venustiano Carranza.



¿QUÉ SE PIDIÓ?

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



¿QUÉ RESPUESTA SE DIO?

El sujeto obligado se declaró incompetente y oriento a la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México.



¿POR QUÉ SE INCONFORMÓ LA PERSONA SOLICITANTE?

La declaración de incompetencia por el sujeto obligado.



¿QUÉ RESOLVIMOS Y POR QUÉ?

MODIFICAR, para que entregue la respuesta de acuerdo a sus facultades y atribuciones.



¿QUÉ SE ENTREGARÁ?

El resultado de la búsqueda en las unidades administrativas que pudieran contar con la información.



PALABRAS CLAVE

Atención Ciudadana, Sistema, competencia.



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ALCALDÍA VENUSTIANO CARRANZA

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.3184/2023

En la Ciudad de México, a veintiuno de junio de dos mil veintitrés.

VISTO el estado que guarda el expediente **INFOCDMX/RR.IP.3184/2023**, generado con motivo del recurso interpuesto por la parte recurrente en contra de la **Alcaldía Venustiano Carranza**, se formula resolución en atención a los siguientes:

ANTECEDENTES:

I. Presentación de la solicitud. El veinticinco de abril de dos mil veintitrés, 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 **092075223000776**, mediante la cual se solicitó a la **Alcaldía Venustiano Carranza** 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)

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 veintiséis de abril de dos mil veintitrés, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, el sujeto obligado respondió a la solicitud de la particular, entregando el oficio número AVC/DUT/649/2023 de fecha veintiséis de abril de dos mil veintitrés, suscrito por la Unidad de Transparencia, en los siguientes términos:

“ ...

En atención a su solicitud de información Pública ingresada a través de la Plataforma Nacional de Transparencia con No. de folio 092075223000776, el 24 de abril del año en 2023, en donde solicita:



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ALCALDÍA VENUSTIANO CARRANZA

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.3184/2023

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 estan 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

Al respecto con fundamento en el artículo 200 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, que a la letra dice: "**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.**" Por lo anterior hago de su conocimiento que derivado del análisis de su solicitud esta Unidad de Transparencia ha determinado que no corresponde al ámbito de competencia de este Sujeto Obligado, el generar o poseer la información requerida, por lo cual y con fundamento en el artículo 10 fracción VII **de los Lineamientos Para La Gestión De Solicitudes De Información Pública Y De Datos Personales En La Ciudad De México**. Le informo que su solicitud ha sido remitida al sujeto obligado que por sus facultades y atribuciones, es competente para responder a su solicitud, que para el caso es la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México, toda vez que dicho sujeto obligado es el responsable de operar el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC)

Para lo cual le proporciono los datos de ubicación y contacto de la Unidad de Transparencia.

Sujeto Obligado:	Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México
Titular:	Norma Solano Rodríguez
Domicilio:	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

En espera de que la información sea de utilidad estamos a sus órdenes para cualquier aclaración, duda o comentario en: Tel. 55 57649400 ext. 1350 de lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas, Correo Electrónico: oip_vcarranza@outlook.com, Subdirección de Acceso a la Información Pública.

En caso de estar inconforme con la respuesta recibida, podrá interponer ante el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México; un Recurso de Revisión, de manera directa o por medios electrónicos, dentro de los quince días hábiles siguientes a aquel en el que surta efectos la notificación de la respuesta, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 233 y 236 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

..." (Sic)



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ALCALDÍA VENUSTIANO CARRANZA

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.3184/2023

III. Presentación del recurso de revisión. El nueve de mayo de dos mil veintitrés, 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:

“Sujeto obligado es competente y no proporciona la información” (sic)

IV. Turno. El nueve de mayo de dos mil veintitrés, 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.3184/2023**, y lo turnó a la Ponencia de la **Comisionada Ciudadana Marina Alicia San Martín Reboloso** para que instruyera el procedimiento correspondiente.

V. Admisión. El doce de mayo de dos mil veintitrés, 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.3184/2023**.

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 veintiséis de mayo de dos mil veintitrés, este Instituto recibió los alegatos del sujeto obligado a través del oficio número AVC/DEPFE/404/2023, de fecha veinticinco de mayo de dos mil veintitrés, suscrito por la Directora Ejecutiva de Planeación y Fomento Económico, el cual señala lo siguiente:

“

Me refiero a su solicitud de información con número de folio 092075223000776, recibida vía INFOMEX en las oficinas de la Unidad de Transparencia de este Órgano Político Administrativo en la cual solicita:



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ALCALDÍA VENUSTIANO CARRANZA

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.3184/2023

"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 estan 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 DESGLOSE DE LAS DEMANDAS POR SERVICIO"

Quen en atención a lo señalado en el acuerdo que reforma las Atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, publicado en la GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO el 02 de julio de 2019 en su considerando 5 fracción 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 equida.**

En apego a lo señalado en el Artículo 200 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, esta Dirección Ejecutiva informa que no se cuenta con un registro, informe de las quejas o reclamos ingresados en el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), ya que es la plataforma única de Atención Ciudadana creada por la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP) en la que la población puede presentar por distintos medios (LOCATEL el Centro de Atención Ciudadana, redes sociales, ventanillas presenciales, un sitio web y en la App Alameda Central) las 24 horas de los 365 días del año, las solicitudes de información, dudas, sugerencias, comentarios, requerimientos, quejas y avisos para las autoridades del Gobierno de la Ciudad, razón por la cual este Sujeto Obligado no detecta la información solicitada, pero en apego a los principios de maxima publicidad y exhaustividad se informa que esta Dirección Ejecutiva solicito

mediante No. De oficio AVC/DEPFE/402/2023 de fecha 24 de mayo del presente año a la C. Claudia Mariana Martínez Valdez Subdirectora de Operación y Seguimiento a la Atención Ciudadana adscripta a la Dirección General de Contacto Ciudadano de la Agencia Digital de Innovación Pública la información solicitada con el número de folio 092075223000776 y así poder dar atención a su petición.

...."

Anexo a sus alegatos, el sujeto obligado adjuntó los siguientes documentos:

- a) Oficio número veinticuatro de mayo de dos mil veintitrés, de fecha veinticuatro de mayo de dos mil veintitrés, suscrito por el Directora Ejecutiva de Planeación y Fomento Económico, el cual señala lo siguiente:



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ALCALDÍA VENUSTIANO CARRANZA

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.3184/2023

“

De conformidad con 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, publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 2 de julio de 2019, en el numeral 5.1, mismo que señala:

“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”.

Por lo anterior solicito a usted, de su valioso apoyo y gire sus apreciables intrucciones a quien corresponda a efecto de que se proporcione a esta Dirección Ejecutiva la siguiente información:

“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 estan 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 DESGLOSE DE LAS DEMANDAS POR SERVICIO”

Lo anterior, con la finalidad de dar atención a la solicitud de Acceso a la Información Pública recibida en esta Alcaldía a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, donde solicitan información del sistema SUAC con número de Folio 092075223000776; se adjunta al presente copia simple del similar para su pronta referencia.

....”

IX. Cierre. El diecinueve de junio de dos mil veintitrés, 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



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ALCALDÍA VENUSTIANO CARRANZA

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.3184/2023

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 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 o sobreseimiento. Previo al análisis de fondo del presente recurso de revisión, esta autoridad realizará un estudio de oficio de las causales de improcedencia y de sobreseimiento.

Causales de improcedencia. El artículo 248 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, establece lo siguiente:

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



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ALCALDÍA VENUSTIANO CARRANZA

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.3184/2023

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

Al contrastar las hipótesis de improcedencia que marca la ley con los hechos acreditados en los expedientes se constata que:

I. El recurso de revisión fue interpuesto en el periodo de quince días que marca el artículo 236 de la Ley de la materia.

II. No se acreditó la existencia de medio de defensa alguno ante tribunales relacionado con el asunto que está siendo tramitado.

III. Dada la materia de la controversia, el recurso de revisión encuadra en la hipótesis de procedencia marcada por la fracción III del artículo 234 de la Ley de la materia.

IV. En el caso concreto, no hubo ninguna prevención a la parte recurrente, por lo que el recurso de mérito se admitió a trámite por acuerdo del día doce de mayo de dos mil veintitrés.

V. El recurrente no impugna la veracidad de la información recibida.

VI. El recurrente no amplió su solicitud de información a través del medio de impugnación.

En consecuencia, este Instituto concluye que no se actualiza alguna causal de improcedencia prevista por la Ley de Transparencia local, por lo que a continuación se analizarán si existe alguna hipótesis que acredite el sobreseimiento.

Causales de sobreseimiento. El artículo 249 de la Ley de Transparencia local 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.

Los hechos de los presentes casos no dan pie a las hipótesis de sobreseimiento que marca el artículo citado pues:

I. El recurrente no se ha desistido expresamente.

II. En este caso la causa de pedir sigue vivo dado que no existe acto alguno que haya variado los estados de las cosas que dieron origen a la controversia. Lo anterior, considerando que, si bien el sujeto obligado notificó un alcance al particular, en ésta defendió la legalidad de la respuesta primigenia.



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ALCALDÍA VENUSTIANO CARRANZA

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.3184/2023

III. En el presente asunto no se actualiza alguna causal de improcedencia como ya se estableció en el apartado precedente.

En consecuencia, al no acreditarse ninguna de las causales de sobreseimiento que marca la ley, este órgano resolutor procederá a analizar el fondo del asunto.

TERCERA. Estudio de fondo. En el presente caso, la controversia consiste en determinar si la respuesta brindada por el sujeto obligado cumple con la normatividad establecida en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

Tesis de la decisión.

Los agravios planteados por la parte recurrente **son parcialmente fundados y suficientes para modificar** la respuesta brindada por la Alcaldía Venustiano Carranza de la Ciudad de México.

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 del recurrente.

El particular solicitó las demandas ingresadas, atendidas, pendientes y con falta de respuesta de los años 2020, 2021, 2022 y 2023 en el Sistema Unificado de Atención Ciudadana, requiriendo el desglose de las demandas por servicio.

En respuesta, la Alcaldía Venustiano Carranza se declaró incompetente orientando a la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México.

El particular interpuso el presente recurso de revisión, en el cual se inconformó por la incompetencia manifestada por el sujeto obligado.

Una vez admitido el presente recurso de revisión, este Instituto recibió los alegatos del sujeto obligado, en los que defendió la legalidad de su respuesta y proporcionó un oficio por el que solicita a la Subdirección de Operación y Seguimiento a la Atención Ciudadana



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ALCALDÍA VENUSTIANO CARRANZA

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.3184/2023

adsrita a la Dirección General de Contacto Ciudadano, proporcione la información correspondiente.

Los datos señalados con antelación se desprenden de las documentales obtenidas del sistema INFOMEX, así como de los documentos que recibió este Instituto por correspondencia. Documentales 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.***

Formuladas las precisiones que anteceden, este órgano colegiado procede a analizar el contenido de la respuesta impugnada a la luz del único agravio formulado por la parte recurrente, con la finalidad de determinar si la misma contravino disposiciones y principios normativos que hacen operante el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y, si en consecuencia, se violó este derecho del inconforme.

En este sentido, con el objeto allegarse de los elementos de análisis necesarios, resulta importante citar la normativa aplicable a la materia de la solicitud de acceso que nos ocupa. Al respecto, 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 México¹ el dos de julio de dos mil diecinueve señala:

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

¹ Consulta: <http://www3.contraloriadf.gob.mx/prontuario/resources/normatividad/66434.pdf>



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ALCALDÍA VENUSTIANO CARRANZA

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.3184/2023

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**



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ALCALDÍA VENUSTIANO CARRANZA

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.3184/2023

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



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ALCALDÍA VENUSTIANO CARRANZA

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.3184/2023

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**



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ALCALDÍA VENUSTIANO CARRANZA

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.3184/2023

IX. Entregar informes de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, cuando lo requiera la DGCC.

Ahora bien, respecto de las atribuciones en el Manual Administrativo de la Alcaldía², se advierte lo siguiente:

- Puesto:** Coordinación de Ventanilla Única de Trámites
- Coordinar las acciones tendientes en orientar a la ciudadanía en la recepción, gestión y entrega de los documentos para los trámites establecidos en el Manual de Trámites y Servicios Públicos para la Ciudad de México y los que establezca el Órgano Político-Administrativo, con el fin de prestar un servicio homogéneo a los peticionarios y a grupos o con capacidades diferentes.
 - Vigilar el registro, seguimiento y actualización de la información de los trámites, tanto en sistema de cómputo como en el Libro de Gobierno que permita una identificación rápida y exacta de expedientes.
 - Gestionar oportunamente los expedientes de los trámites ingresados a las áreas operativas dictaminadoras.
 - Vigilar el seguimiento del estatus que guarda cada uno de los trámites ante las áreas operativas.
 - Administrar y resguardar la información de los trámites tanto del sistema de cómputo como en el Libro de Gobierno que permita una identificación rápida y exacta de expedientes.
 - Coordinar los recursos humanos, materiales y tecnológicos para proporcionar atención al público que acude a realizar los trámites o la prestación de servicios.
 - Elaborar los reportes e informes necesarios a las instancias que le sean requeridos, así como por las áreas internas y externas competentes sobre el avance, desarrollo y resultado de las solicitudes, dentro de los tiempos establecidos con las formalidades solicitadas.
 - Elaborar los programas de la Ventanilla Única Móvil, designar al personal necesario y adecuado para su implementación y vigilar su aplicación.
 - Definir las políticas para el funcionamiento de las Unidades de Atención Ciudadana Territoriales, proporcionar asesoría, cursos y talleres al personal y vigilar su funcionamiento.
 - Integrar la información de la Unidad de Atención Ciudadana Territorial y la de la Alcaldía en uno solo informe, con el fin de que todos los trámites que realiza la Alcaldía sean reportados a la Oficialía Mayor.
 - Supervisar el cumplimiento de los Lineamientos del Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Ciudad de México.

² Consulta: <https://www.vcarranza.cdmx.gob.mx/menutrans/manualadmin.html>



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ALCALDÍA VENUSTIANO CARRANZA

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.3184/2023

Puesto:	Líder Coordinador de Proyectos de Atención Ciudadana "A-VUT"
	Líder Coordinador de Proyectos de Atención Ciudadana "B-VUT"
	Líder Coordinador de Proyectos de Atención Ciudadana "C-VUT"
	Líder Coordinador de Proyectos de Atención Ciudadana "D-VUT"
	Líder Coordinador de Proyectos de Atención Ciudadana "E-VUT"
	Líder Coordinador de Proyectos de Atención Ciudadana "F-VUT"
	<ul style="list-style-type: none">• Apoyar a la ciudadanía de la Demarcación Territorial, en la atención, asesoría de los trámites que requiera, el proceso a seguir y los tiempos de respuesta, a fin de agilizar y dar oportuna atención y entrega a los mismos.• Informar, orientar y proporcionar la entrega de formatos oficiales de solicitud de trámite al ciudadano, para llevar a cabo los trámites que señala el Manual de Trámites y Servicios al Público de la Ciudad de México vigente, cumpliendo con los Principios de Atención Ciudadana y el protocolo de Atención Ciudadana• Integrar los expedientes de las solicitudes de trámites realizadas por los ciudadanos como lo señala el Manual de Trámites y Servicios al Público de la Ciudad de México y los Procedimientos Únicos para la Atención de trámites y Servicios.• Facilitar a los particulares la resolución correspondiente entregando el documento emitido por el área dictaminadora para que cuente con el documento legal que avale su interés.• Ejecutar mecanismos internos que mejoren la recepción y registro de solicitudes y trámites que ingresa la ciudadanía de la Demarcación Territorial.• Sistematizar la documentación que se relacione con los trámites establecidos por las disposiciones jurídicas aplicables.• Realizar la validación de los Certificados Únicos de Zonificación, de los pagos presentados por los ciudadanos, que se generen por los derechos para la expedición del trámite de registro de Manifestación de Construcción tipo "A" "B" y "C", así como de las Licencias de Construcción Especiales, en los casos que así corresponda.• Realizar la validación del registro y vigencia de los carnets de los peritos presentados ante la ventanilla única de trámites a través de las plataformas digitales correspondientes.• Procesar la información de los trámites a través del sistema de cómputo, así como el Libro

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



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ALCALDÍA VENUSTIANO CARRANZA

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.3184/2023

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 orientó al Sujeto Obligado que resguarda y administra el conjunto integral de la información requerida por la persona recurrente, lo cierto es que es competente para pronunciarse por lo que respecta a sus facultades y atribuciones

Por lo anteriormente expuesto, **se advierte que la respuesta proporcionada por el sujeto obligado careció de congruencia y exhaustividad**, requisitos con los que debe cumplir de conformidad con el artículo 6, fracción X, de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México, ordenamiento de aplicación supletoria a la Ley de la materia, el cual dispone lo siguiente:

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

**“TITULO SEGUNDO
DE LA EFICACIA Y EJECUTIVIDAD DEL ACTO ADMINISTRATIVO
CAPITULO PRIMERO
DE LOS ELEMENTOS Y REQUISITOS DE VALIDEZ DEL ACTO
ADMINISTRATIVO**

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

...

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



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ALCALDÍA VENUSTIANO CARRANZA

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.3184/2023

De conformidad con la fracción X de dicha disposición, todo acto administrativo debe apegarse a los principios de **congruencia y exhaustividad**, entendiendo 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 particular**, a fin de satisfacer la solicitud correspondiente, **lo cual en la especie no sucedió**.

Por lo anteriormente expuesto, este Instituto determina que el **agravio del particular es parcialmente fundado**.

CUARTA. Decisión: Por todo lo expuesto en el considerando anterior, 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 considera que lo conducente es **MODIFICAR** la respuesta impugnada, e instruir al sujeto obligado, a efecto de que:

- Turne la solicitud a las unidades administrativas que resulten competentes, sin omitir la Coordinación de Ventanilla Única, así como a los Líderes Coordinadores de Proyectos de Atención Ciudadana “A-VUT”, “B-VUT”, “C-VUT”, “D-VUT”, “E-VUT” y “F-VUT”, proporcionando una respuesta en la que se pronuncien de manera categórica por cada uno de los requerimientos realizados por la persona solicitante de manera fundada y motivada.

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



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ALCALDÍA VENUSTIANO CARRANZA

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.3184/2023

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 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 Reboloso, dará seguimiento a la presente resolución, llevando a cabo las actuaciones necesarias para asegurar su cumplimiento y, en su momento, informará



COMISIONADA CIUDADANA PONENTE:

MARINA ALICIA SAN MARTÍN
REBOLLOSO

SUJETO OBLIGADO:

ALCALDÍA VENUSTIANO CARRANZA

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.3184/2023

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

SEXO. 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:

ALCALDÍA VENUSTIANO CARRANZA

EXPEDIENTE:

INFOCDMX/RR.IP.3184/2023

Así lo acordaron, 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.

**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**