

SÍNTESIS CIUDADANA

EXPEDIENTE: INFOCDMX/RR.IP.3186/2023

Sujeto Obligado:

Alcaldía Gustavo A. Madero



¿CUÁL FUE LA SOLICITUD?

El recurrente solicitó diversa información respecto a las demandas realizadas por los vecinos recibidas en el sistema SUAC de los años 2020, 2021, 2022 y 2023



¿POR QUÉ SE INCONFORMÓ?

El Particular se inconformó debido a que el Sujeto obligado no respondió la información como se solicitó, además de encontrarse incompleta.



¿QUÉ RESOLVIMOS?

MODIFICAR la respuesta de la Alcaldía Gustavo A. Madero



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: Demandas, Vecinos, Alcaldía, Modificar.

LAURA L. ENRÍQUEZ RODRÍGUEZ

GLOSARIO

Constitución Local	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
Recurso de Revisión	Recurso de Revisión en Materia de Acceso a la Información Pública
Sujeto Obligado	Alcaldía Gustavo A. Madero
PNT	Plataforma Nacional de Transparencia



RECURSO DE REVISIÓN EN MATERIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

EXPEDIENTE:
INFOCDMX/RR.IP.3186/2023

SUJETO OBLIGADO:
Alcaldía Gustavo A. Madero

COMISIONADA PONENTE:
Laura Lizette Enríquez Rodríguez¹

Ciudad de México, a catorce de junio de dos mil veintitrés.

VISTO el estado que guarda el expediente **INFOCDMX/RR.IP.3186/2023**, relativo al recurso de revisión interpuesto en contra de la Alcaldía Gustavo A. Madero, 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** en el medio de impugnación, conforme a lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

1. Solicitud de Información. El veinticuatro de abril, mediante solicitud de acceso a la información pública, ingresada de manera oficial el veinticinco de abril, a la que se asignó el folio **092074423000880**, la ahora Parte Recurrente requirió a la Alcaldía Gustavo A. Madero, 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?

¹ Colaboró Laura Ingrid Escalera Zúñiga.

¿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 dos de mayo a través de la PNT, el Sujeto Obligado emitió respuesta mediante oficio **AGAM/DEMCGG/CCESAC/100/2023**, de fecha veintiséis de abril, signado por el Coordinador del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, donde se dio respuesta a la solicitud de información, en los siguientes términos:

[...]

Con fundamento en lo establecido en los Artículos 11 y 51 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal le informo lo siguiente:

Esta coordinación dentro de las facultades señaladas en el "ACUERDO POR EL QUE SE CREAN EN LAS DIECISEIS DELEGACIONES DEL DISTRITO FEDERAL, "CENTROS DE SERVICIOS Y ATENCION CIUDADANA". *ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECEN LAS ATRIBUCIONES DE LOS CENTROS DE SERVICIOS Y ATENCION CIUDADANA", Manual de Trámites y Servicios del Gobierno del Distrito Federal, Manual Administrativo de la Alcaldía en Gustavo A. Madero y demás Normatividad., se realizó una búsqueda en la plataforma del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) dando por resultado la siguiente información.

Años 2020, 2021, 2022, 2023.	
Ingresadas	132,749
concluidas	108,803
pendientes	23,945
Falta de respuesta	23,945

Envío de manera digital el desglose de servicios.

[...] [Sic]

Asimismo, se anexó un documento en formato Excel que contiene el tema y descripción de demandas, tal y como se ilustra a continuación:

Tema	Descripción
Servicios urbanos limpia	SOLICITA EL RETIRO DE FRANELEROS EN LA CALLE MARTHA Y OTILIA ENTRE HENRY FORD Y SAUL COL. GUADALUPE TEPEYAC
Servicios urbanos limpia	Por este medio solicito el apoyo de una pipa para la limpieza de las reas generales de la escuela primaria Prof: Rafael Molina Betancourt esto es motivado dado que nuestra escuela fue remodelad
FUGA DE AGUA	SOLICITA LA REPARACION DE FUGA DE AGUA
Servicios urbanos limpia	SOLICITA LA REFORESTACION EN EL DEPORTIVO EJIDAL Y EN LOS CAMELONES PUERTO RICO Y POLITONICO
DESAZOLVE	DESAZOLVE DE COLADERAS CENTRAL Y FLUVIALES DE TODA LA CALLE
Servicios urbanos limpia	Luminaria Fundida de las nubes en la calle de Chiclayo entre Sierravista y Ticoman
Servicios urbanos limpia	Por twitter el usuario ferwonder solicita se envíe una brigada de Limpia a ALLENDE COLONIA VILLA GA MADERO 07050 GA MADERO ESTE BASURERO ESTE DESDE EL 1 DE ENERO NADIE BARRA LA CALLE CULPA
FUGA DE AGUA	SOLICITA REPARACION DE FUGA DE AGUA EN BANQUETA UBICADA EN EL RETORNO RIO SANTA MARIA No 228 ENTRE RIO SANTA MARIA Y RIO SAN JAVIER DE LA UNIDAD HABITACIONAL DEL ARBOLILLO I
FALTA DE AGUA	SE SOLICITA PIPA DE AGUA POR FALTA DE LIQUIDO EN LA CALLE FERROCARRIL INDUSTRIAL NO 9 ENTRE LAS CALLES DE SARA Y CALZ DE GUADALUPE COLONIA SIETE DE NOVIEMBRE
ALUMBRADO	SOLICITA REPARACION DE 2 LUMINARIAS FUNDIDAS UNA EN LA CALLE DE CDA DE CARTAGENA SUR NO 22 ENTRE LA GUAYRA Y CARTAGENA SUR EN LA COL SAN PEDRO ZACATECO
ALUMBRADO	SOLICITA REPARACION DE LUMINARIA FUNDIDA EN LA CALLE DE GUAYRA ESQ CON CARTAGENA SUR Y BRASILIA EN LA COL SAN PEDRO ZACATECO
PODA RETIRO ARBOL	REPORTESLA PERSONA USUARIA REPORTA PODA 20 ARBOLES CAMELLN Y PODA DE PASTO JARDINERAS Y CAMELLN CALLE 565 ENTRE 5 CERRADA 565 Y AV 508 COLONIA SAN JUAN DE ARAGON II SECCION REFERENCI
FUGA DE AGUA	Por twitter el usuario Lindavista1 solicita se arregle una fuga de agua en la calle de MANIZALES No 847 casi esquina con Av Lindavista Colonia lindavista GAM pero dejaron un HOYO y a habido accione
VEHICULO ABANDONADO CHATARRIZACION	REPORTES LA PERSONA USUARIA REPORTA VEHICULO ABANDONADO FORD SUBMARC A F 350 COLOR BLANCO SIN NUMERO DE PLACA ENGOMADO KW15920 FECHA DE APARICION 01082019 CALLE 565 NUMERO 133 E
PAVIMENTACION	SOLICITA EL SERVICIO DE PAVIMENTACION CON ASFALTO EN EL ARROYO VEHICULAR ESTO DEBIDO A UNA INSTALACION DE TOMA DE AGUA Y DRENAL
Quejas y demandas vecinales	REPORTES LA PERSONA USUARIA REPORTA UN LOCAL DE PERIODICO EL CUAL LLEVA TIEMPO ABANDONADO DEBIDO AL ABANDONO SE HA DETERIORADO Y REPRESENTA UN FOCO DE INFECCION YA QUE HAN COMEN
RETIRO CASCAJO ESCOMBO AZOLVE RAMAS	SOLICITA EL RETIRO DE TOCN DE UN SUJETO FORESTAL
RETIRO CASCAJO ESCOMBO AZOLVE RAMAS	Se necesita el retiro de escombros as como la repavimentacion de un tramo de la Av Ro de los Remedios
ALUMBRADO	Solicita reparacion de 4 luminarias que no prenden en Arroyo Nuevo entre Miguel Bernard y Guillermo Massieu en la Col La Escalera
FUGA DE AGUA	FUGA DE AGUA LA PERSONA USUARIA REPORTA QUE EN EL PARQUE MARIA DEL CARMEN COLOCARON UNOS BEBEDEROS DE AGUA EN FORMA DE TORRE Y UNO DE ELLOS TIENE FUGA COMENTA QUE ES CONSIDERA
BECAS	SOLICITA BECA PARA SEGUIR ESTUDIANDO EN LA CASA DE CULTURA JUVENTINO ROSAS
FUGA DE AGUA	SOLICITA REPARACION DE FUGA DE AGUA NO VISIBLE FILTRANDOSE HACIA EL DOMICILIO EN LA CALLE DE VERANO MZ 15 LT 20 ESQUINA CERRADA DE VERANO DE LA COLONIA CANDELARIA TICOMAN
FALTA DE AGUA	COMENTA LA C QUE NO CUENTA CON EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE DESDE HACE APROXIMADAMENTE 6 MESES
FUGA DE AGUA	SOLICITA REPARACION DE FUGA DE AGUA
Medio ambiente	Taller de pintura de autos a mitad de calle ocasionando problemas respiratorios y de salud a nios y personas mayores
MANUTENIMIENTO VA PBLICA	En las calle de abundio martinez no podemos salir libremente los dias domingos ya que toda la calle esta llena de autos estacionados no pueden venir ni siquiera a visitarnos qj tienen que pagar r
ALUMBRADO	SOLICITA REPARACION DE LUMINARIA
PODA RETIRO ARBOL	SOLICITA EL SERVICIO DE DERRIBO DE UN RBOL QUE SE ENCUENTRA EN LA AVENIDA 545 200
Seguridad publica y vialidad	SOLICITA APOYO CON SEGURIDAD POR PEREGRINACION HACIA LA BASILICA DE GUADALUPE EL RESGUARDO DE APROXIMADAMENTE 200 PERSONAS EL DA 1 DE FEBRERO PARTIENDO DE LA PARROQUIA DE NUESTRA
FALTA DE AGUA	Esperamos puedan mandar pipas de agua
RECOLECCION BASURA	REPORTESQUEJA LA PERSONA USUARIA SE QUEJEA DEL PERSONAL A CARGO DEL CAMIN RECOLECTOR DE BASURA PORQUE REFIERE QUE EL VEHICULO SE DESCOMPUSO Y QUEDO ESTACIONADO AFUERA DE SU DOMIC
FALTA DE AGUA	SOLICITA EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN PIPA EN UNA UNIDAD DE DEPARTAMENTOS DE RENOVACION EN CALLE RICHIFRME 40 11 EN BAR MANCILLERA LARGA APROXIMADAMENTE DE 35 METROS

[...]

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:

[...]

No responde como se solicita y se encuentra incompleta la información

[...] [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 practicara la notificación del acuerdo, realizaran manifestaciones, ofrecieran pruebas y formularan 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 requirió a las partes para que dentro del plazo otorgado manifestaran su voluntad para llevar a cabo una Audiencia de Conciliación.

5. Manifestaciones y Alegatos del Sujeto Obligado. El treinta y uno de mayo, a través de la PNT, el Sujeto Obligado envió el oficio **AGAM/DEUTAIPPD/STAI/2059/2023**, de fecha treinta y uno de mayo, firmado por el Subdirector de Transparencia y Acceso a la Información Pública, al tenor de lo siguiente:

[...]

ALEGATOS

I.- Es importante mencionar que esta Unidad de Transparencia al recibir la solicitud de Información Pública le dio la debida atención de acuerdo con los plazos y el procedimiento establecido en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

II.- Por lo que respecta a la Alcaldía mediante oficio AGAM/DEMCGG/CCESAC/113/2023 de fecha 25 de mayo del 2023 signado por el Ing. Eloy Martínez Crisóstomo Coordinador del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se rinden alegatos se ofrecen pruebas y confirma la respuesta emitida a la solicitud de información pública 092074423000880, mediante su oficio AGAM/DEMCGG/CCESAC/100/2023 fecha 26 de abril del 2023, toda vez que se da respuesta íntegra a la solicitud de mérito.

SOBRESEIMIENTO

Con fundamento en lo establecido en el artículo 249, fracción 11 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, se solicita el sobreseimiento del presente recurso toda vez que este Sujeto Obligado emitió respuesta íntegramente a los cuestionamientos solicitados por el hoy recurrente en su solicitud de información pública 092074423000880, mediante oficio AGAM/DEMCGG/CCESAC/100/2023 y anexo fecha 26 de abril del 2023 signado por el Ing. Eloy Martínez Crisóstomo Coordinador del Centro de Servicios y Atención Ciudadana. Por lo tanto, queda sin materia el recurso que nos ocupa por ser de lo único que se queja la parte recurrente, resolviendo que se confirma la respuesta emitida.

Respuesta proporcionada con fundamento en el artículo 219 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

PRUEBAS

1.- DOCUMENTAL PÚBLICA. Oficio AGAM/DEMCGG/CCESAC/113/2023 de fecha 25 de mayo del 2023 signado por el Ing. Eloy Martínez Crisóstomo Coordinador del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se rinden alegatos se ofrecen pruebas y confirma la respuesta emitida a la solicitud de información pública 092074423000880, mediante su oficio AGAM/DEIVICGG/CCESAC/100/2023 y anexo fecha 26 de abril del 2023, con el cual se da respuesta de forma íntegra a la solicitud de mérito por lo que compete a esa Unidad Administrativa. (Se anexa oficio)

2.- LA INSTRUMENTAL DE ACTUACIONES. En todo lo que favorezca a los intereses de esta autoridad, en especial el oficio AGAM/DEMCGG/CCESAC/100/2023 y anexo fecha 26 de abril del 2023 signado por el Ing. Eloy Martínez Crisóstomo Coordinador del Centro de Servicios y Atención Ciudadana. Probanza que una vez que se admita se deberá de tener por desahogada por su propia y especial naturaleza.

Por lo antes expuesto, solicito respetuosamente:

PRIMERO. - Se me tenga por presentado en los términos del presente oficio, ofreciendo alegatos y pruebas en tiempo y forma.

SEGUNDO, - Se tengan por admitidas como pruebas las que se señalan en el capítulo respectivo y se decrete el sobreseimiento por quedar sin materia el presente recurso.

[...][sic]

- Oficio **AGAM/DEMCGG/CCESAC/113/2023**, de fecha veinticinco de mayo, signado por el Coordinador del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, donde señalo lo siguiente:

[...]

Dentro de las facultades señaladas en el "Acuerdo por el que se crean en las dieciséis Delegaciones del Distrito Federal, Centros de Servicios y Atención Ciudadana, Acuerdo por lo que se establecen las atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, Manual de Trámites y Servicios del Gobierno del Distrito Federal, Manual Administrativo de la Alcaldía en Gustavo A. Madero y de más Normatividades, así como los LINEAMIENTOS POR LOS QUE SE ESTABLESE EL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MEXICO", hago mención que el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), es dinámico y que la información otorgada es el acumulado que se encuentra como datos abiertos en la página de la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP) y como tal varía al día de hoy, como se hace mención en el numeral 30.4 fracción VI, así mismo hago de su conocimiento de que quien opera y administra el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) es la DGCC de la ADIP mencionado en el numeral 30.3 de los lineamientos citados.

[...]

A este mismo, anexo lo siguiente:

27.1. El material de apoyo para la Atención Ciudadana y Calidad en el Servicio, son documentos o sistemas, en formatos impresos o electrónicos, con fines de inducción, capacitación y actualización, donde se definen y detallan los protocolos de atención a los ciudadanos, en las diferentes modalidades de atención presencial, telefónica y digital.

27.2. La DGCC, podrá elaborar o contratar la elaboración de diversos materiales o sistemas de apoyo, en formato impreso o electrónico, para lograr una mejora continua en la calidad del servicio.

27.3. La DGCC podrá, en todo momento, aplicar exámenes, evaluaciones o realizar visitas de campo para verificar el cumplimiento en la lectura, estudio e implementación de la información contenida en los materiales de apoyo.

28.- De los Protocolos para Personas en situación de Vulnerabilidad

28.1. Los protocolos para personas en situación de vulnerabilidad se establecen para tutelar el acceso universal a los espacios e infraestructura, así como brindar una atención prioritaria a los grupos descritos previamente en los presentes Lineamientos.

28.2. Validar en las AAC la accesibilidad universal y la atención prioritaria a grupos que tienen una vulnerabilidad física, logrando que realicen sus gestiones en el menor tiempo posible. Este grupo lo conforman los: adultos mayores de sesenta años, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y personas en compañía de niños menores de cinco años.

28.3. La DGCC supervisará y en su caso solicitará al Ente Público que exista infraestructura y materiales que permita el acceso, comodidad y trato igualitario a grupos vulnerables, de acuerdo con lo establecido en normatividad en la materia.

28.4. Las AAC están obligadas a seguir los protocolos que establezca y apruebe la DGCC, así como los ordenamientos jurídicos aplicables en la atención de grupos vulnerables.

29.- La DGCC, podrá solicitar los informes en materia de atención ciudadana, enfocados a determinados temas o sectores, con el fin de efectuar una evaluación más específica.

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.

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. Si el folio asignado es de su competencia deberá aceptarlo, en caso contrario, deberá rechazarlo y reasignar el folio correspondiente a la autoridad competente o regresarlo al SUAC de la DGCC de la ADIP, para su revisión y asignación correspondiente.

Cada cambio de estatus del folio será notificado al ciudadano mediante los canales correspondientes. En caso de no definir la situación del folio canalizado se dará por aceptado y correrán los tiempos definidos en el presente instrumento.

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.

30.11. La respuesta de la autoridad competente a través del sistema, según la naturaleza de la demanda ciudadana, podrá ser la atención o resolución, siempre y cuando la demanda ciudadana incluya la información solicitada a fin de dar lugar a la atención o resolución correspondiente.

Se establece como plazo máximo de resolución deseable para los casos de demanda ciudadana que requieran de recursos humanos, materiales y técnicos, así como la planeación y programación de acciones específicas, un plazo no mayor a 40 días hábiles contados a partir de la recepción de cada folio a través del SUAC.

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.

30.13. En aquellos casos en que el Ente Público carezca de las facultades, atribuciones o dependan de alguna otra instancia que le imposibilite emitir la respuesta al ciudadano, deberá fundar y motivar la imposibilidad material para la conclusión de la solicitud en el mismo plazo del párrafo anterior.

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. Proporcionar el nombre y cargo del responsable;
- III. Indicar 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.

30.18. La DGCC, a través del SUAC, procederá a la cancelación de las solicitudes en los supuestos siguientes:

- I. No se capturaron los campos obligatorios mínimos correspondientes, y de la descripción de la solicitud;
- II. La solicitud no contenga la suficiente información que permita dar la atención al solicitante;
- III. No se proporcione un medio de contacto válido con el que se pueda contactar al solicitante; y
- IV. No sea competencia de algún Ente Público.

30.19. En caso de cancelación de la solicitud, se le notificará al solicitante a través de los canales correspondientes y asociados al SUAC, en el que se le informará el motivo que deriva la cancelación.

30.20. Para las solicitudes que no sean competencia del Ente Público, se tendrá un plazo de un día hábil a partir de la recepción del folio de demanda ciudadana para validar si es o no de su competencia, y de conformidad con establecido en los presentes Lineamientos:

- I. Remitir o reasignar mediante el SUAC la solicitud al Ente Público competente, siempre y cuando se tenga dicha certeza.
- II. En caso de recibir una solicitud que no sea de su competencia y no se tenga conocimiento a dónde canalizar, deberá remitir a través del SUAC a la DGCC, dentro del plazo de un día hábil, fundamentando las razones que imposibilitan su atención, a fin de que sea enviada a la autoridad competente, o su cancelación según corresponda.

6. Cierre de Instrucción. El ocho de junio de dos mil veintitrés, con fundamento en el artículo 252, en correlación con el artículo 243, fracción V, ambos de la Ley

de Transparencia, se decretó el cierre de instrucción y se tuvieron por presentadas las manifestaciones y alegatos.

Asimismo, no pasa desapercibido que la parte recurrente no presentó manifestaciones ni alegatos en el plazo antes mencionado, 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.

En virtud de que ha sido debidamente substanciado el presente expediente, y

II. CONSIDERANDO

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.

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, pese a que el Sujeto Obligado emitió una respuesta, además de solicitar el sobreseimiento, no es posible desprender del estudio de las constancias que obran en el expediente que la respuesta que otorgó el Sujeto Obligado sea suficiente para dejar sin materia el recurso de revisión, tal como se analizará posteriormente. Por este motivo, este Organismo Autónomo considera que debe entrarse al estudio de fondo del presente asunto.

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 Gustavo A. Madero.

- **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 el agravio de la parte recurrente.

En primer lugar, por lo que concierne a la solicitud de información y la respuesta otorgada por el Sujeto Obligado, en sus partes medulares, señalan lo siguiente:

Solicitud	Respuesta
El Particular solicitó de las demandas realizadas por los vecinos recibidas en el sistema SUAC lo siguiente:	El Sujeto obligado a través de la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana , señaló lo siguiente:
[1] ¿Cuántas demandas han ingresado en los años 2020, 2021, 2022 y 2023?	Que el número de demandas ingresadas en los años 2020, 2021, 2022 y 2023 fue de 132,749.
[2] ¿Cuántas demandas se han atendido en los años 2020, 2021, 2022 y 2023?	Que el número de demandas concluidas en los años 2020, 2021, 2022 y 2023 fue de 108,803.
[3] ¿Cuántas demandas están pendientes de los años 2020, 2021, 2022 y 2023?	Que el número de demandas pendientes en los años 2020, 2021, 2022 y 2023 fue de 23,945.
[4] ¿Cuántas demandas se encuentran con falta de respuesta de los años 2020, 2021, 2022 y 2023?	Que el número de demandas con falta de respuesta en los años 2020, 2021, 2022 y 2023 fue de 23,945.
[5] El desglose de las demandas por servicio.	El sujeto obligado entregó un Excel con temas de demandas y su descripción.

Por lo anterior, la Parte recurrente interpuso su recurso de revisión en el tenor de lo siguiente:

Recurso de revisión	Alegatos y manifestaciones del Sujeto obligado
El Particular se inconformó debido a que el Sujeto obligado no respondió la información como se solicitó, además de encontrarse incompleta.	El sujeto obligado a través de la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana señaló lo siguiente: Manual Administrativo de la Alcaldía en Gustavo A. Madero y de más Normatividades, así como los LINEAMIENTOS POR LOS QUE SE

ESTABLESE EL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MEXICO", hago mención que el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), es dinámico y que la información otorgada es el acumulado que se encuentra como datos abiertos en la página de la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP) y como tal varía al día de hoy, como se hace mención en el numeral 30.4 fracción VI, así mismo hago de su conocimiento de que quien opera y administra el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) es la DGCC de la ADIP mencionado en el numeral 30.3 de los lineamientos citados.

Expuestas las posturas de las partes, este órgano colegiado procede al análisis de la legalidad de la respuesta emitida a la solicitud motivo del presente recurso de revisión, a fin de determinar si el sujeto obligado garantizó el derecho de acceso a la información pública de la persona solicitante, en razón al agravio formulado.

Estudio del agravio: Entrega de información incompleta.

El Particular solicitó de las demandas realizadas por los vecinos recibidas en el sistema SUAC, durante los años 2020, 2021, 2022 y 2023, se solicita lo siguiente:

- [1] ¿Cuántas demandas han ingresado?
- [2] ¿Cuántas demandas se han atendido?
- [3] ¿Cuántas demandas están pendientes?

[4] ¿Cuántas demandas se encuentran con falta de respuesta?

[5] El desglose de las demandas por servicio.

El Sujeto obligado a través de la **Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana**, señaló lo siguiente:

- El número de demandas ingresadas en los años 2020, 2021, 2022 y 20233 fue de 132,749.
- El número de demandas concluidas en los años 2020, 2021, 2022 y 20233 fue de 108,803.
- El número de demandas pendientes en los años 2020, 2021, 2022 y 20233 fue de 23,945.
- El número de demandas con falta de respuesta en los años 2020, 2021, 2022 y 20233 fue de 23,945.
- Entregó un Excel con temas de demandas y su descripción.

Expuestas las posturas de las partes, este órgano colegiado procede al análisis de la legalidad de la respuesta emitida a la solicitud motivo del presente recurso de revisión, a fin de determinar si el sujeto obligado garantizó el derecho de acceso a la información pública de la particular.

Para tal propósito, es conveniente hacer referencia a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, la cual establece lo siguiente:

“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 17. Se presume que la información debe existir si se refiere a las facultades, competencias y funciones que los ordenamientos jurídicos aplicables otorgan a los sujetos obligados.

En los casos en que ciertas facultades, competencias o funciones no se hayan ejercido, se debe motivar la respuesta en función de las causas que provoquen la inexistencia.

...

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, íntegra, sea expedita y se procure su conservación.**

...

Artículo 91. En caso de que la información solicitada no sea localizada, para que el Comité realice la declaración de inexistencia deberán participar en la sesión los titulares de las unidades administrativas competentes en el asunto.

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 217. *Cuando la información no se encuentre en los archivos del sujeto obligado, el Comité de Transparencia:*

I. Analizará el caso y tomará las medidas necesarias para localizar la información;

II. Expedirá una resolución que confirme la inexistencia del documento;

III. Ordenará, siempre que sea materialmente posible, que se genere o se reponga la información en caso de que ésta tuviera que existir en la medida que deriva del ejercicio de sus facultades, competencias o funciones, o que previa acreditación de la imposibilidad de su generación, exponga las razones por las cuales en el caso particular no ejerció dichas facultades, competencias o funciones, lo cual notificará al solicitante a través de la Unidad de Transparencia; y

IV. Notificará al órgano interno de control o equivalente del sujeto obligado quien, en su caso, deberá iniciar el procedimiento de responsabilidad administrativa que corresponda.

Artículo 218. *La resolución del Comité de Transparencia que confirme la inexistencia de la información solicitada contendrá los elementos mínimos que permitan al solicitante tener la certeza de que se utilizó un criterio de búsqueda exhaustivo, además de señalar las circunstancias de tiempo, modo y lugar que generaron la inexistencia en cuestión y señalará a la persona servidora pública responsable de contar con la misma.*

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, integra, 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.

Ahora bien, derivado de la petición del Particular donde solicita las demandas acerca del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), resulta pertinente allegarnos a la normativa que lo regula, esto es, los Lineamientos mediante los que se establece el modelo integral de atención ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad De México, mismos que señalan lo siguiente:

[...]

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 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.

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 requirieran 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. Si el folio asignado es de su competencia deberá aceptarlo, en caso contrario, deberá rechazarlo y reasignar el folio correspondiente a la autoridad competente o regresarlo al SUAC de la DGCC de la ADIP, para su revisión y asignación correspondiente.

Cada cambio de estatus del folio será notificado al ciudadano mediante los canales correspondientes. En caso de no definir la situación del folio canalizado se dará por aceptado y correrán los tiempos definidos en el presente instrumento.

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.

30.11. La respuesta de la autoridad competente a través del sistema; según la naturaleza de la demanda ciudadana, podrá ser la atención o resolución, siempre y cuando la demanda ciudadana incluya la información solicitada a fin de dar lugar a la atención o resolución correspondiente.

Se establece como plazo máximo de resolución deseable para los casos de demanda ciudadana que requieran de recursos humanos, materiales y técnicos, así como la planeación y programación de acciones específicas, un plazo no mayor a 40 días hábiles contados a partir de la recepción de cada folio a través del SUAC.

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.

30.13. En aquellos casos en que el Ente Público carezca de las facultades, atribuciones o dependan de alguna otra instancia que le imposibilite emitir la respuesta al ciudadano, deberá fundar y motivar la imposibilidad material para la conclusión de la solicitud en el mismo plazo del párrafo anterior.

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.

30.18. La DGCC, a través del SUAC, procederá a la cancelación de las solicitudes en los supuestos siguientes:

- I. No se capturaron los campos obligatorios mínimos correspondientes, y de la descripción de la solicitud;
- II. La solicitud no contenga la suficiente información que permita dar la atención al solicitante;
- III. No se proporcione un medio de contacto válido con el que se pueda contactar al solicitante; y
- IV. No sea competencia de algún Ente Público.

30.19. En caso de cancelación de la solicitud, se le notificará al solicitante a través de los canales correspondientes y asociados al SUAC, en el que se le informará el motivo que deriva la cancelación.

30.20. Para las solicitudes que no sean competencia del Ente Público, se tendrá un plazo de un día hábil a partir de la recepción del folio de demanda ciudadana para validar si es o no de su competencia, y de conformidad con establecido en los presentes lineamiento:

- I. Remitir o reasignar mediante el SUAC la solicitud al Ente Público competente, siempre y cuando se tenga dicha certeza
- II. En caso de recibir una solicitud que no sea de su competencia y no se tenga conocimiento a dónde canalizar, deberá remitir a través del SUAC a la DGCC, dentro del plazo de un día hábil, fundamentando las razones que imposibilitan su atención, a fin de que sea enviada a la autoridad competente, o su cancelación según corresponda.

30.21. Los ciudadanos pueden consultar y dar seguimiento al estado en que se encuentra la solicitud presentada a través del SUAC, mediante los enlaces del Portal Ciudadano de la Ciudad de México, sitios web de los Entes Públicos, LOCATEL y de las diferentes aplicaciones correspondientes.

[...][Sic]

Por su parte, el Manual administrativo de la Alcaldía Gustavo A. Madero, indica lo siguiente:

Puesto: Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana

Función Principal 1:	Evaluar las solicitudes de los ciudadanos, mediante sistema prediseñado en materia de servicios públicos para su canalización correspondiente.
Funciones Básicas 1:	
<ul style="list-style-type: none">• Supervisar que el ciudadano reciba la atención y orientación necesaria a su petición por parte de los operadores certificados.• Asesorar a los ciudadanos en las Audiencias Públicas, realizadas por la Alcaldía para gestionar su trámite correspondiente.• Actualizar y gestionar en coordinación con las diferentes plataformas digitales de gobierno todas las Cédulas que ingresen a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.	

Función Principal 2:	Establecer y mantener comunicación directa con las áreas adscritas a la Alcaldía para dar atención y solventar las solicitudes ciudadanas.
Funciones Básicas 2:	
<ul style="list-style-type: none">• Elaborar los reportes de actividades que le sean requeridos, por el superior jerárquico y por la Contraloría General del Distrito Federal, sobre el avance, desarrollo y resultados de las solicitudes,• Recabar las respuestas de las áreas operativas con respecto a las solicitudes de servicios que se les envió.• Evaluar los programas que en materia de capacitación y actualización instrumente la Agencia Digital de Innovación Pública y la Dirección de Recursos Humanos, fomentando la participación de los operadores en beneficio y mejora a la atención que se brinda a los ciudadanos.	

De los lineamientos antes desglosados, resulta pertinente señalar lo siguiente:

- 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.

- La Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana tiene como función actualizar y gestionar en coordinación con las diferentes plataformas digitales de gobierno todas las Cédulas que ingresen a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.

De las constancias remitidas por el Sujeto obligado es posible advertir que, desde su respuesta primigenia a través **de la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana**, señaló el número de demandas ingresadas, pendientes, concluidas y con falta de respuesta en los años 2020, 2021, 2022 y 2023. Además de haber remitido un Excel en el cual se mencionan los temas y descripciones de las denuncias ciudadanas.

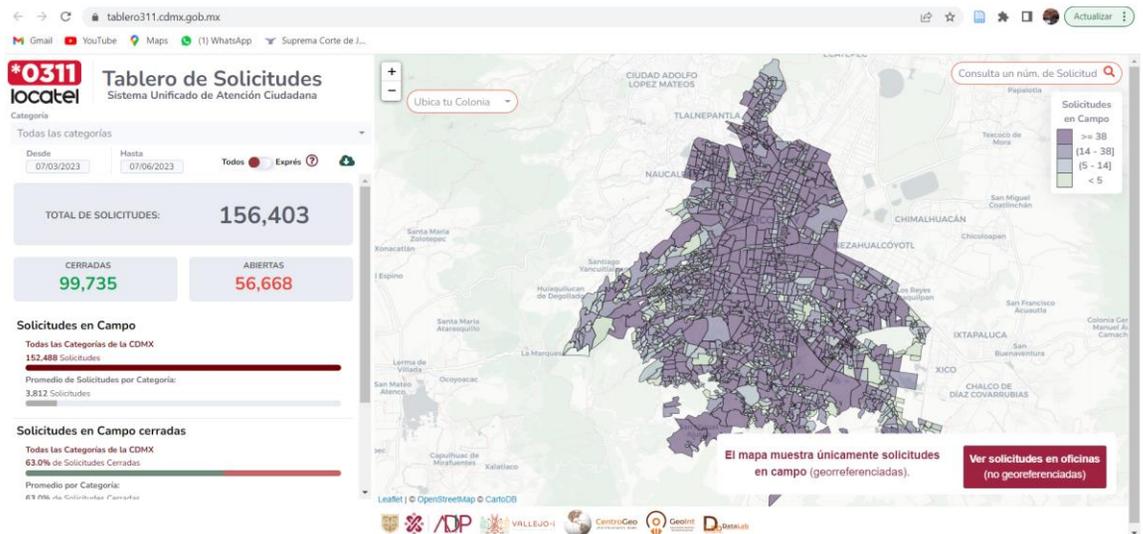
En este sentido, se puede advertir lo siguiente:

1. El sujeto obligado indicó el **acumulado total** por los años 2020, 2021, 2022 y 2023 de las demandas ingresadas, pendientes, concluidas y con falta de respuesta. De lo anterior, no es posible validar este requerimiento toda vez que el sujeto obligado no desglosó por año las demandas peticionadas por el particular, además de no haber fundado y motivado el por qué entregó el acumulado del periodo 2020 a 2023.
2. En alegatos y manifestaciones, la Alcaldía Gustavo A. Madero manifestó que quien administraba y operaba el SUAC era la Agencia Digital de Innovación pública (ADIP), no obstante, en los mismos Lineamientos citados por la Alcaldía también se establece que *“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”. Por lo anterior, resulta permanente señalar que la Alcaldía recibe únicamente las demandas que van asignadas con base en sus funciones y atribuciones, por lo que se encontraba en posibilidades de contar con cifras en los periodos solicitados por el Particular.

3. Cabe señalar que la Alcaldía Gustavo A. Madero también señaló que la información a la cual el Particular pretende acceder se encuentra a través de datos abiertos en la página de la Agencia Digital de Innovación pública (ADIP), no obstante, no brindó al Particular la liga para poder acceder a esa plataforma y por ende tampoco indicó cómo navegar en la página para obtener la información peticionada.

De lo anterior, es necesario precisar que esta ponencia llevó a cabo la búsqueda de dicho sistema, tal y como se ilustra a continuación:



De lo anterior se puede destacar que si bien pueden ingresarse los periodos por año, es importante destacar que en este portal no puede seleccionarse la Alcaldía por lo que la búsqueda de la información debe hacerse por colonia, además que el sistema únicamente arroja las solicitudes cerradas y abiertas, por lo que, a solicitud del particular no se responde cuáles son las pendientes y las de falta de respuesta, cuestión de que sí señaló la Alcaldía en su respuesta primigenia pero indicando el acumulado.

4. Finalmente, es necesario señalar que el Particular solicitó el desglose de las demandas por servicio, por lo que el sujeto obligado entregó un Excel con temas de demandas y su descripción. En este sentido la respuesta emitida por el sujeto obligado se toma como válida.

En ese contexto, quien es recurrente, se inconformó toda vez que no le fue proporcionada la información peticionada tal como lo solicitó, toda vez que el sujeto obligado remitió un acumulado respecto de los 2020, 2021, 2022 y 2023, respecto de las demandas ingresadas en el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), por lo que este Instituto estima que el agravio formulado por la parte recurrente es **fundado**.

En consecuencia, por todo lo aquí expuesto, este Órgano Colegiado determina que la respuesta emitida **no se encuentra debidamente fundada y motivada, por lo que fue violatoria del derecho de acceso a la información del recurrente, así como de lo establecido en el artículo 6, fracciones VIII, de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México, de aplicación supletoria a la Ley de Transparencia que 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; 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; circunstancia que en el presente recurso no aconteció.**

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”**

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

lo que resultan **fundados los agravios** esgrimidos por la persona recurrente; al observarse que dicho Sujeto Obligado no actuó ajustadamente a derecho, omitiendo y menos aún brindar certeza jurídica de la misma al recurrente.

CUARTO. Decisión. Por lo antes expuesto, 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 donde otorgue al Particular el número de demandas ingresadas al Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), de aquellas que han sido ingresadas, atendidas, pendientes y con falta de respuesta de los años 2020, 2021, 2022 y 2023.**
- **En caso de que la información pueda extraerse a través de la plataforma del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) deberá orientar al Particular para poder acceder a la información de su interés.**
- **Todo lo anterior, debiéndose notificar a la persona recurrente, a través del medio de notificación que éste señaló 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 tercera 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 **MODIFICA** la respuesta emitida por el sujeto obligado y se le ordena que emita una nueva, en el plazo de 10 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 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.



INFOCDMX/RR.IP.3186/2023

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

Así lo acordó, en Sesión Ordinaria celebrada el catorce 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/LIEZ

**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**