



Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025

Resolución acordada, en Sesión Ordinaria celebrada el **cuatro de junio de dos mil veinticinco**, por unanimidad de votos, de las y los integrantes del Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, conformado por las Comisionadas y los Comisionados Ciudadanos, que firman al calce, ante Miriam Soto Domínguez, Secretaria Técnica, 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.

**LAURA LIZETTE ENRÍQUEZ RODRÍGUEZ
COMISIONADA PRESIDENTA**

**JULIO CÉSAR BONILLA GUTIÉRREZ
COMISIONADO CIUDADANO**

**MARÍA DEL CARMEN NAVA POLINA
COMISIONADA CIUDADANA**

**MIRIAM SOTO DOMÍNGUEZ
SECRETARIA TÉCNICA**



Recurso de revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025

CARÁTULA

COMISIONADA CIUDADANA PONENTE	PROYECTISTA
María del Carmen Nava Polina	Mitzy Monserrat Maya Mendoza

TIPO DE PROCEDIMIENTO	EXPEDIENTE	ACTOR O INSTITUCIÓN PÚBLICA (SUJETO OBLIGADO)	FOLIO DE SOLICITUD
Recurso de revisión en materia de acceso a información pública	INFOCDMX/RR.IP.1554/2025	Alcaldía Iztacalco	092074525004215

¿QUÉ SOLICITÓ LA PERSONA?	¿QUÉ RESPONDIÓ O ENTREGÓ EL ACTOR O INSTITUCIÓN PÚBLICA?	¿POR QUÉ NO ESTÁ DE ACUERDO LA PERSONA?
Información relacionada con un modulo de atención ciudadana	Atendió parcialmente la solicitud.	Por la entrega incompleta.

FECHA DE SESIÓN PLENARIA	4 de junio de 2025
¿QUÉ RESUELVE ESTE INSTITUTO?	MODIFICAR
EN CUMPLIMIENTO, ¿QUÉ DEBERÁ REALIZAR EL ACTOR O INSTITUCIÓN PÚBLICA?	❖ La Alcaldía deberá realizar una búsqueda de la información e informar el nombre y puesto de la persona referida en el punto 4 de su solicitud.
¿CUÁNTO TIEMPO TIENE EL ACTOR O INSTITUCIÓN PÚBLICA PARA DAR CUMPLIMIENTO?	10 días-

PALABRAS CLAVE
Modulo, atención, personal, puesto.



Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025

ÍNDICE

I.- ¿QUÉ RESUELVE ESTE INSTITUTO?	3
II.- ¿CON BASE EN QUÉ EVIDENCIAS ALCANZÓ EL INSTITUTO ESTA DETERMINACIÓN?	5
III.- ¿POR QUÉ ESTE INSTITUTO RESUELVE EN ESTE SENTIDO?	8
IV.-¿EXISTE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA POR PARTE DE ALGUNA PERSONA SERVIDORA PÚBLICA?	18
V.- ¿CÓMO SE DARÁ CUMPLIMIENTO A ESTA RESOLUCIÓN?	19



Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025

I.- ¿QUÉ RESUELVE ESTE INSTITUTO?

*Este Instituto es competente para investigar **LA QUEJA O INCONFORMIDAD de la persona** y decide que es **VÁLIDA**.*

*Por lo tanto, la respuesta de la **Alcaldía** se **MODIFICA** para que entregue la información faltante.*

Del análisis inicial de esta queja, este Instituto determinó que el recurso de revisión resultó **PROCEDENTE**, al reunir los requisitos exigidos por Ley de Transparencia Local (artículos 233, 234, 236 y 237), pues la persona lo presentó a través de la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT) dentro del plazo de **15 días hábiles**, contados a partir del día siguiente al que fue notificada la respuesta, señalando: **su nombre, el medio para oír y recibir notificaciones, el actor o institución pública al que le solicitó la información, la respuesta recibida, así como los hechos y los motivos por los cuales no estuvo de acuerdo con la misma**.

Además, es adecuado analizar la queja, pues el Instituto **NO** identificó alguna de las causas previstas en las normas vigentes para desecharla o sobreseerla. Al revisar de oficio¹ si alguna de las **CAUSALES DE IMPROCEDENCIA O SOBRESEIMIENTO** que señalan los artículos 248 y 249 de la Ley de Transparencia Local (es decir, obstáculos jurídicos o de hecho que impidan tomar una decisión sobre el fondo de la controversia), no se detectó ninguna aplicable; **ni la institución pública o actor público, de cuya respuesta inicial se presentó la queja**, manifestó alguna causa para sobreseer o desechar este recurso de revisión.

¹ Tesis Jurisprudencial P. /J. 122/99 **IMPROCEDENCIA. ESTUDIO OFICIOSO EN EL RECURSO DE REVISIÓN DE MOTIVOS DIVERSOS A LOS ANALIZADOS EN LA SENTENCIA COMBATIDA**. Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, 192902 2 de 2, Pleno, Tomo X, Noviembre de 1999, Pag. 28 Jurisprudencia(Común)



Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025

Aunado a lo anterior, este Instituto al ser **COMPETENTE** para investigar, conocer y resolver la presente queja o inconformidad², y una vez analizada la información que exhibieron tanto la persona que presentó la queja, como el actor o institución pública contra la cual se presentó la misma³, **determina dar la razón a la persona que se quejó**, pues su reclamo está justificado conforme a las disposiciones de las normas vigentes en materia de acceso a la información pública. En consecuencia, con fundamento en el artículo **244 fracción IV** de la *Ley de Transparencia Local*, **RESUELVE MODIFICAR** la respuesta y ordenar:

- ♣ La Alcaldía deberá realizar una búsqueda de la información e informar el nombre y puesto de la persona referida en el punto 4 de su solicitud.

La presente resolución se emite de conformidad con el Artículo Transitorio Décimo Noveno del Decreto por el que se expiden la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; y se reforma el artículo 37, fracción XV, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025, que establece que hasta en tanto las legislaturas de las entidades federativas emitan legislación para armonizar su marco jurídico conforme al Decreto, los organismos garantes de las mismas continuarán operando y realizarán las atribuciones que le son conferidas a las Autoridades garantes locales, así como a los órganos

² Por las atribuciones que le dan los artículos 6, párrafos primero, segundo y apartado A de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*; 7, apartado D y 49 de la *Constitución Política de la Ciudad de México*; 1, 2, 37, 51, 52, 53 fracción XXI, 233, 234, 236, 237, 238, 239, 242, 243, 244, 245, 246, 247 y 253 de la *Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México*; 2, 3, 4, fracciones I, XI, XII y XVIII, 12, fracciones I y IV, 13, fracción IX y X y 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*.

³A las cuales se les concede valor probatorio, en términos de lo dispuesto por los artículos 373, 374, 402 y 403 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, ordenamiento de aplicación supletoria a la Ley de la materia, así como con apoyo en el criterio orientador de la tesis P. XLVII/96 de rubro PRUEBAS. SU VALORACIÓN CONFORME A LAS REGLAS DE LA LÓGICA Y DE LA EXPERIENCIA, NO ES VIOLATORIA DEL ARTÍCULO 14 CONSTITUCIONAL (ARTÍCULO 402 DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DISTRITO FEDERAL). Consultable en Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomo III, Abril de 1996, pág. 125.



Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025

encargados de la contraloría interna u homólogos de los poderes legislativo y judicial, así como los órganos constitucionales autónomos de las propias entidades federativas en la presente Ley.

II.- ¿CON BASE EN QUÉ EVIDENCIAS ALCANZÓ EL INSTITUTO ESTA DETERMINACIÓN?

Lo anterior se determina con base en los siguientes **HECHOS Y ACTUACIONES**

1.- ¿QUÉ SOLICITÓ LA PERSONA?

El 15 de abril de 2025, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), solicitó:

“Con fundamento en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, exijo se me proporcione información detallada y verificable respecto al Módulo 6, el cual permanece inoperante sin justificación aparente, pese a contar con personal presente en sus instalaciones. En este sentido, solicito se atiendan puntualmente los siguientes requerimientos: ¿Cuál es el motivo por el cual el Módulo 6 no brinda atención al público, a pesar de contar con al menos tres mujeres en el interior, quienes no realizan ninguna labor visible de atención ciudadana? ¿Cuál es la función exacta de cada una de esas tres personas? Solicito nombre, puesto, funciones asignadas y horario de labores. ¿Qué tipo de capacitaciones, perfil profesional y experiencia tienen dichas personas para desempeñar funciones en un área de atención ciudadana? En la entrada del área se encuentra de forma constante un hombre que dedica su tiempo a conversar con policías u otras personas, en lugar de orientar o atender a la ciudadanía. ¿Cuál es su función oficial, nombre, puesto, y motivo de su presencia en ese lugar? ¿Cuál es el estatus oficial del Módulo 6? ¿Está activo, suspendido, en mantenimiento, fuera de servicio? ¿Quién autorizó su situación actual y bajo qué justificación y que artículo? Resulta preocupante que se mantenga personal en funciones sin que exista atención efectiva al público, lo cual puede representar una mala administración de recursos humanos y una falta grave al deber de servicio público. En caso de que alguna parte de la información se considere reservada, se requiere la debida fundamentación legal.”
(Cita textual)

2.- ¿QUÉ RESPONDIÓ O ENTREGÓ EL ACTOR O INSTITUCIÓN PÚBLICA?

El 25 de mayo de 2025, mediante la PNT, la Alcaldía respondió a la solicitud de la persona, adjuntando los siguientes documentos:



Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025



Iztacalco, Ciudad de México a 2 de mayo de 2025
AIZT/SEyGE/903/2025

CORINA CELESTE DE LA CRUZ ARMENDARIZ
SUBDIRECTORA DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA
P R E S E N T E

Por este medio y en atención a la solicitud **SISAI No. 092074525004215**, remito a usted de forma impresa la respuesta que fue enviada por la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana con oficio No. AIZT/DEPDyS/DACyT/SCESAC/246/2025

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE
SUBDIRECTOR DE EVALUACIÓN Y GEOESTADÍSTICA

C.P. PABLO ARIAS SERRANO



Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025

IZTACALCO		AIZT/DEPDyS/DACyT/SCESAC/246/2025
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN Y GEOESTADÍSTICA		ASUNTO: RESPUESTA SISAI
RECIBIDO		092074525004215
Nombre	Alm. Iztacalco, Ciudad de México, a 23 de abril de 2025.	
Fecha	30/ABRIL/2025	
Firma	[Firma]	

C.P. PABLO ARIAS SERRANO
SUBDIRECTOR DE EVALUACIÓN Y GEOESTADÍSTICA
P R E S E N T E

En atención al oficio AIZT/SEyGE/882/2025 de fecha 21 de abril de 2025 y recepcionado el mismo día a las 13:43 horas y en relación a la solicitud **SISAI** número de folio: **092074525004215**, mediante el cual se hace de conocimiento lo siguiente:

"...Con fundamento en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, exijo se me proporcione información detallada y verificable respecto al Módulo 6, el cual permanece inoperante sin justificación aparente, pese a contar con personal presente en sus instalaciones.

En este sentido, solicito se atienda puntualmente los siguientes requerimientos:

¿Cuál es el motivo por el cual el Módulo 6 no brinda atención al público, a pesar de contar con al menos tres mujeres en el interior, quienes no realizan ninguna labor visible de atención ciudadana?

¿Cuál es la función exacta de cada una de esas tres personas? Solicito nombre, puesto, funciones asignadas y horario de labores.

¿Qué tipo de capacitaciones, perfil profesional y experiencia tienen dichas personas para desempeñar funciones en un área de atención ciudadana?

En la entrada del área se encuentra de forma constante un hombre que dedica su tiempo a conversar con policías u otras personas, en lugar de orientar o atender a la ciudadanía. ¿Cuál es su función oficial, nombre, puesto, y motivo de su presencia en ese lugar?

¿Cuál es el estatus oficial del Módulo 6? ¿Está activo, suspendido, en mantenimiento, fuera de servicio? ¿Quién autorizó su situación actual y bajo qué justificación y que artículo?



Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025

Resulta preocupante que se mantenga personal en funciones sin que exista atención efectiva al público, lo cual puede representar una mala administración de recursos humanos y una falta grave al deber de servicio público.

En caso de que alguna parte de la información se considere reservada, se requiere la debida fundamentación legal..." (SIC)

La Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana se pronuncia respecto a los cuestionamientos, de conformidad con los artículos 7, 11 y 192 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, y atendiendo a los principios de Transparencia, Certeza Jurídica y Máxima Publicidad previstos en los artículos antes mencionados de la ley de la materia.

Pregunta:

"...En este sentido, solicito se atienda puntualmente los siguientes requerimientos:

¿Cuál es el motivo por el cual el Módulo 6 no brinda atención al público, a pesar de contar con al menos tres mujeres en el interior, quienes no realizan ninguna labor visible de atención ciudadana? ..." (SIC)

Respuesta:

Respondiendo al cuestionamiento anterior, me permito informar categóricamente que el Módulo 6 del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), está inactivo para la atención presencial por un periodo de 6 meses, derivado de que no se han podido realizar las adecuaciones para acomodar al personal de esta Área de Atención Ciudadana.

Pregunta:

"... ¿Cuál es la función exacta de cada una de esas tres personas? Solicito nombre, puesto, funciones asignadas y horario de labores..." (SIC)

Respuesta:

Me permito informar categóricamente que en esta Subdirección del Centro de Servicio y Atención Ciudadana se encuentra una persona la cual es:

Nombre	Puesto	Funciones asignadas	Horario de Labores
Karla Paola Méndez Meza	Auxiliar Administrativo	Las asignadas por el jefe inmediato.	08:00 a 15:00 hrs.



Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025

Pregunta:

¿Qué tipo de capacitaciones, perfil profesional y experiencia tienen dichas personas para desempeñar funciones en un área de atención ciudadana?

Respuesta:

Respondiendo al cuestionamiento anterior me permito informar categóricamente que después de una búsqueda exhaustiva en esta Subdirección del Centro de Servicio y Atención Ciudadana no se localizó información relacionado con lo antes citado.

Pregunta:

En la entrada del area se encuentra de forma constante un hombre que dedica su tiempo a conversar con policías u otras personas, en lugar de orientar o atender a la ciudadanía. ¿Cuál es su función oficial, nombre, puesto, y motivo de su presencia en ese lugar?

Respuesta:

Respondiendo al cuestionamiento anterior, me permito informar categóricamente que por parte de esta Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana se encuentra solo una persona en la entrada del inmueble para recibir y orientar a la ciudadanía para que sea canalizada de acuerdo a su petición.

Pregunta:

¿Cuál es el estatus oficial del Módulo 6? ¿Está activo, suspendido, en mantenimiento, fuera de servicio? ¿Quién autorizó su situación actual y bajo qué justificación y que artículo?

Respuesta:

Respondiendo al cuestionamiento anterior, me permito informar categóricamente que el Módulo 6 del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), está inactivo para la atención presencial por un periodo de 6 meses, derivado de que no se han podido realizar las adecuaciones para acomodar al personal de esta Área de Atención Ciudadana y que fue aprobado por el Director Ejecutivo de Planeación del Desarrollo y Sustentabilidad y Responsable del Área de Atención Ciudadana (RAAC), bajo los Lineamientos mediante los que



Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025

se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México en el artículo 11.- del Manual de Identidad Gráfica de la AAC fracción 11.2.

La información proporcionada en este documento es de carácter público.

Lo anterior conforme a lo dispuesto en los artículos 9, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19 y 20 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México, así mismo lo que señala el Título Décimo Primero, Capítulo I de esta misma ley y demás normatividad vigente aplicable.

Quedando bajo su más estricta responsabilidad y efectos administrativos a que haya lugar.

Sin otro particular y dando atención a lo solicitado, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE.
SUBDIRECTORA DEL CENTRO DE SERVICIOS
Y ATENCIÓN CIUDADANA

LIC. ZYANYA ALEJANDRA DOMÍNGUEZ OCAMPO

3.- ¿POR QUÉ NO ESTUVO DE ACUERDO LA PERSONA?

El 6 de mayo de 2025, la persona manifestó estar inconforme con la respuesta ya que no se le entregó lo solicitado:

“MOTIVO DE QUEJA! Existencia de personal dentro de un módulo declarado recientemente inactivo, sin que se especifiquen funciones visibles ni tareas justificadas. Ausencia de información sobre dos personas observadas previamente laborando sin funciones claras en dicho módulo. Falta de transparencia en el perfil profesional, capacitación y experiencia de quienes ahí laboran. Negativa o evasión de información respecto a la identidad y función de un hombre que permanece en la entrada, sin labor visible. SOLICITO...! Se aclare desde cuándo exactamente se encuentra inactivo el Módulo 6. Se informe qué funciones específicas realizan las personas que siguen presentes en ese módulo. Se transparenten los nombres, cargos, horarios y funciones reales de todo el personal asignado al Módulo 6. Se detalle el perfil profesional, capacitación y experiencia de cada una de esas personas. Se identifique al hombre en la entrada del módulo y se informe su función oficial. Quedo atento al seguimiento



Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025

correspondiente y a que esta situación sea investigada por las instancias pertinentes..” **(Cita Textual)**

4.- ¿QUÉ ACCIONES LLEVÓ A CABO ESTE INSTITUTO PARA ANALIZAR ESTA QUEJA?

- A.** El 9 de mayo de 2025, la Comisionada Ciudadana Ponente **ADMITIÓ** a trámite el recurso de revisión, con base en las disposiciones previstas por los artículos 51, 52, 53, fracción II, 233, 234, 236, fracción I, 237, 243, de la *Ley de Transparencia Local*. Asimismo, dio un plazo máximo de siete días hábiles para que las partes involucradas en la queja realizarán las manifestaciones o alegatos y exhibieran las pruebas que consideraran necesarias en el caso. Esto, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 230, 237 fracción III y 243 fracciones II y III de esa misma Ley.

Además, se informó a las partes, la posibilidad de manifestar su voluntad de llevar a cabo una *audiencia de conciliación*, donde pudieran acordar una solución a la queja interpuesta por la persona; lo anterior con fundamento en el artículo 250 de la *Ley de Transparencia Local*.

- B.** El 30 de mayo de 2025, la Alcaldía remitió su pronunciamiento respecto al presente recurso de revisión, en el cual consistió en notificar a la persona recurrente un respuesta complementaria, misma que consistió en lo siguiente:



Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025

En virtud de lo anterior y con fundamento en lo establecido en el Título Octavo, Capítulo I, Artículo 243 fracción III, de la Ley de Transparencia, acceso a la Información Pública Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, numeral Décimo Séptimo, inciso "A" uno y dos del Procedimiento para la Recepción, Substanciación, Resolución y Seguimiento de los Recursos de Revisión Interpuestos en Materia de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales en la Ciudad de México; la que suscribe Lic. Zyanya Alejandra Domínguez Ocampo, en mi carácter de Subdirectora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, con domicilio para oír y recibir notificación en edificio B, planta baja, Av. Río Churubusco y Calle Té, Col. Gabriel Ramos Millán, C.P. 08000, correo institucional cesaciztacalco@cdmx.gob.mx. En estricto apego y atendiendo las instrucciones de la Dirección Ejecutiva de Planeación del Desarrollo y Sustentabilidad, así y en cumplimiento a la normatividad aplicable citada al inicio del presente recurso, se da respuesta al Recurso de Revisión antes citado.

Pregunta:

"...Se aclare desde cuándo exactamente se encuentra inactivo el Módulo 6..." (SIC)

Respuesta:

Respondiendo al cuestionamiento anterior, me permito informar categóricamente, que el espacio que se menciona está habilitado para llevar a cabo actividades administrativas inherentes al área desde noviembre de 2024 y lo estará hasta septiembre 2025, notificado y gestionado ante la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP), subrayando que la atención ciudadana no se ha visto vulnerada, garantizando el derecho del ciudadano para el ingreso de solicitudes en tiempo y forma, dicha atención se atiende de manera directa al público y

 Lic. Zyanya Alejandra Domínguez Ocampo
Subdirectora del Centro de Servicios y Atención Ciudadana
Alcaldía Iztacalco

fluyendo adecuadamente, de conformidad con el numeral 5 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, como a continuación se cita:

5.- Áreas de Atención Ciudadana (AAC)

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

Pregunta:

"...Se informe qué funciones específicas realizan las personas que siguen presentes en ese módulo..." (SIC)

Respuesta:

Respondiendo al cuestionamiento anterior, me permito informar categóricamente que el personal que hace uso constante de ese espacio administrativo, realiza actividades inherentes a esta Subdirección tendientes a optimizar el servicio del área.

Pregunta:

"...Se transparenten los nombres, cargos, horarios y funciones reales de todo el personal asignado al Módulo 6..." (SIC)

Respuesta:

Respondiendo al cuestionamiento anterior, me permito informar categóricamente que el horario del personal que se encuentra en el espacio al que usted se refiere es habilitado para las actividades administrativas con un horario de 08:00 a 15:00 hrs. y sus funciones son determinadas por el jefe inmediato.





Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025

Pregunta:

"...Se detalle el perfil profesional, capacitación y experiencia de cada una de esas personas..." (SIC)

Respuesta:

Respondiendo al cuestionamiento anterior me permito informar categóricamente que el personal de esta área cuenta con 1 certificación y 3 cursos que impartió la Escuela de Administración Pública de la Ciudad de México.

- Curso Básico en Materia de Derechos Humanos G3 2025.
- Curso Actitud Laboral Asertiva Mediante el Manejo del Adecuado Estrés G2 2025
- Curso El Valor de la Inteligencia Emocional durante y después de la Contingencia G4 2025.

Pregunta:

"...Se identifique al hombre en la entrada del módulo y se informe su función oficial..." (SIC)

Respuesta:

Respondiendo al cuestionamiento anterior me permito informar categóricamente que el personal en la entrada de la oficina, es nuestro primer contacto ciudadano que da atención prioritaria como es asistir a personas de la tercera edad, discapacidad, tal es el caso de utilizar la guía táctil y llevarla al módulo de atención prioritaria número 7, la participación de este personal resulta vital para las personas que requieran orientación, apoyo, conducción y/o resolución, esto de conformidad con el numeral 28 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, como a continuación se cita:

"...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,



Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025

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...(SIC)

Cabe mencionar que para cualquier duda, aclaración o inquietud nos ponemos a sus órdenes para su atención en el horario de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs. de esta Alcaldía Iztacalco ubicado en Av. Río Churubusco esquina Av. Te S/N, Col. Gabriel Ramos Millán, C.P. 08000 Edificio "B" Planta Baja a un costado del área de Control Vehicular.

Lo anterior conforme a lo dispuesto en los artículos 9, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19 y 20 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México, así mismo lo que señala el Título Décimo Primero, Capítulo I de esta misma ley y demás normatividad vigente aplicable.

Lo anterior para los efectos administrativos conducentes.

Sin más por el momento, le envío la seguridad de mi más atenta y distinguida consideración.

ATENTAMENTE
SUBDIRECTORA DEL CENTRO DE SERVICIOS
Y ATENCIÓN CIUDADANA


LIC. ZYANYA ALEJANDRA DMÍNGUEZ OCAMPO

- C. El 30 de mayo de 2025, el Subdirector de Proyectos de la Comisionada Ciudadana Ponente, **concluyó la investigación del caso, es decir, CERRÓ EL PERIODO DE INSTRUCCIÓN⁴**, y ordenó elaborar el proyecto de resolución de este asunto. En el acuerdo correspondiente, se hizo constar que la persona inconforme no

⁴ INSTRUCCIÓN: Fase del procedimiento que realiza el Instituto en la que se investiga, se determinan los hechos y se identifican, de manera preliminar, los eventuales responsables. Diccionario Panhispánico del Español Jurídico. Consultada el 24 de junio de 2024, en el siguiente enlace: <https://dpej.rae.es/lema/instrucci%C3%B3n>



Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025

presentó manifestaciones o alegatos en esta etapa. Esto, con fundamento en lo dispuesto por la *Ley de Transparencia Local*, en sus artículos 239 y 243, fracción VII.

III.- ¿POR QUÉ ESTE INSTITUTO RESUELVE EN ESTE SENTIDO?

La **solicitud** de información consistió en saber, respecto al Módulo 6, lo siguiente:

1. ¿Cuál es el motivo por el cual el Módulo 6 no brinda atención al público, a pesar de contar con al menos tres mujeres en el interior, quienes no realizan ninguna labor visible de atención ciudadana?
2. ¿Cuál es la función exacta de cada una de esas tres personas? Solicito nombre, puesto, funciones asignadas y horario de labores.
3. ¿Qué tipo de capacitaciones, perfil profesional y experiencia tienen dichas personas para desempeñar funciones en un área de atención ciudadana?
4. En la entrada del área se encuentra de forma constante un hombre que dedica su tiempo a conversar con policías u otras personas, en lugar de orientar o atender a la ciudadanía. ¿Cuál es su función oficial, nombre, puesto, y motivo de su presencia en ese lugar?
5. ¿Cuál es el estatus oficial del Módulo 6? ¿Está activo, suspendido, en mantenimiento, fuera de servicio? ¿Quién autorizó su situación actual y bajo qué justificación y que artículo.

En **respuesta** la Alcaldía a través de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana entregó la siguiente información:

- Respecto al punto 1 manifestó que el Módulo 6 del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), está inactivo para la atención presencial por un periodo de 6 meses, derivado de que no se han podido realizar las adecuaciones para acomodar al personal de esta Área de Atención Ciudadana.
- En el punto 2, dijo que solo trabaja una persona en el Módulo 6, entregando nombre, funciones, puesto y horarios:



Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025

<i>Nombre</i>	<i>Puesto</i>	<i>Funciones asignadas</i>	<i>Horario de Labores</i>
Karla Paola Méndez Meza	Auxiliar Administrativo	Las asignadas por el jefe inmediato.	08:00 a 15:00 hrs.

- Respecto al punto 3, indicó que no encontró información al respecto.
- En lo tocante al punto 4, declaró que solo una persona se encuentra a la entrada del inmueble, para asistir a las personas que desean algún servicio.
- Finalmente en el punto 5, respondió que el Módulo 6 del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), está inactivo para la atención presencial por un periodo de 6 meses, derivado de que no se han podido realizar las adecuaciones para acomodar al personal de esta Área de Atención Ciudadana y que fue aprobado por el Director Ejecutivo de Planeación del Desarrollo y Sustentabilidad y Responsable del Área de Atención Ciudadana (RAAC), bajo los Lineamientos mediante los que

Consecuentemente, la persona **se inconformó** porque no se le entregó la información de manera completa.

A partir de esa información, este Instituto determina que la queja o inconformidad resulta **FUNDADA**, con base en las siguientes consideraciones:

En primer término, es necesario hacer referencia al **procedimiento de búsqueda** que deben seguir los sujetos obligados para la localización de la información requerida por los particulares, contenido de los artículos 24, fracciones I y II, 28, 208 y 211 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, cuyo texto en la parte que interesa se transcribe a continuación:

“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.



Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025

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



Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025

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 24. Para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley, **los sujetos obligados deberán cumplir con las siguientes obligaciones**, según corresponda, de acuerdo a su naturaleza:

I. Los sujetos obligados **deberán documentar todo acto que derive del ejercicio de sus atribuciones, facultades, competencias, funciones, procesos deliberativos y decisiones definitivas**, conforme lo señale la ley;

II. **Responder sustancialmente a las solicitudes de información** que les sean formuladas;

...

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

...

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

Artículo 93. Son atribuciones de la Unidad de Transparencia:

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

...

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

...

Artículo 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**



Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025

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 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.

Con base en los artículos previamente transcritos tenemos que:

- El objeto de la Ley de Transparencia es garantizar a toda persona el derecho de acceso a la información pública en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo del poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial, Órganos Autónomos, Órganos Político Administrativos, Alcaldías y/o Demarcaciones Territoriales, Organismos Paraestatales, Universidades Públicas, Partidos Políticos, Sindicatos, Fideicomisos y Fondos Públicos, así como de cualquier persona física o moral que reciba y ejerza recursos públicos, realice actos de autoridad o de interés público en la Ciudad de México.
- Toda la información generada, obtenida, adquirida, transformada o en posesión de las entidades descritas en el párrafo anterior, **tal como lo dice la Ley**, es pública y accesible a cualquier persona en los términos y condiciones que se establezcan las leyes de la materia.
- El derecho de acceso a la información pública **es el derecho de toda persona a acceder a la información generada, administrada o en poder de las instituciones**



Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025

públicas, en ejercicio de sus atribuciones y que no haya sido clasificada como de acceso restringido.

- La rendición de cuentas consiste en **la potestad que tienen los individuos para exigir al poder público que informe y ponga a disposición en medios adecuados, las acciones y decisiones emprendidas derivadas del desarrollo de su actividad**, así como los indicadores que permitan el conocimiento y la forma en que las llevó a cabo, incluyendo los resultados obtenidos.
- Para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la Ley de la materia, las instituciones públicas deberán documentar todo acto que derive del ejercicio de sus atribuciones, facultades, competencias, funciones, procesos deliberativos y decisiones definitivas y a responder sustancialmente a las solicitudes de información que les sean formuladas.
- Para ejercer el derecho de acceso a la información pública **no es necesario acreditar derechos subjetivos**, interés legítimo o razones que motiven el requerimiento.
- Las instituciones públicas deben preservar los documentos y expedientes en archivos organizados y actualizados, asegurando su adecuado funcionamiento, con la finalidad de que la información se encuentre **disponible, localizable, íntegra, sea expedita** y se procure su conservación.
- Las instituciones públicas deben contar con una Unidad de Transparencia que cuenta, entre otras, con las atribuciones de captura, orden, análisis y procesamiento de las solicitudes de información, así como su seguimiento hasta la entrega de la respuesta.
- Las Unidades de Transparencia de las instituciones públicas **deben garantizar que las solicitudes se turnen a todas las áreas competentes** que cuenten con la información o que normativamente deban tenerla, con el objeto de que se realice una búsqueda exhaustiva y razonable de la información solicitada.



Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025

- Las instituciones públicas deben otorgar acceso a los documentos **que se encuentren en sus archivos o que tengan que documentar de acuerdo con sus facultades, competencias y funciones.**
- El deber legal que tienen las instituciones públicas de entregar los documentos que se encuentren en sus archivos, no comprende el procesamiento de la información, ni el presentarla conforme a los intereses particulares de las personas solicitantes, sin embargo, estos deben procurar sistematizar la información.

Establecido lo anterior, la Alcaldía turnó la solicitud a la **Subdirección de Centro de Servicios y Atención Ciudadana**, la cual, de conformidad con el Manual Administrativo aplicable, tiene las siguientes atribuciones:

PUESTO: Subdirección de Centro de Servicios y Atención Ciudadana

- Sistematizar los medios de captación y seguimiento de solicitudes ciudadanas de servicios para su atención oportuna.
- Implementar la canalización de las solicitudes ciudadanas ingresadas en los Sistemas CESAC y SUAC a las unidades administrativas competentes para su atención.

La normativa transcrita indica que la Subdirección que se analiza se encarga de sistematizar y canalizar las solicitudes ciudadanas de servicios, para su atención oportuna, por lo que, atendiendo la materia de la solicitud que nos ocupa, que es sobre un modulo de atención ciudadana, por lo que **es competente** para tender dicho requerimiento.

Ahora bien, en cuanto al **punto 1** donde pregunta el motivo por el cual el Módulo 6 no brinda atención al público, la Subdirección de Centro de Servicios y Atención Ciudadana informó que se encuentra cerrado porque se están haciendo adecuaciones para atender al personal, por lo que al haber indicado el motivo **se tiene por atendido dicho requerimiento.**

En lo concerniente al **punto 2** donde se requiere saber *¿Cuál es la función exacta de cada una de esas tres personas?* Solicito nombre, puesto, funciones asignadas y horario de labores. Cómo hemos podido observar, la Subdirección mencionada informó que solo



Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025

hay una persona asignada al Modulo 6, por lo que entregó el nombre, puesto, funciones y horario, **con lo que se tiene por atendido dicho punto.**

Por lo que hace al **punto 3**, en el que pregunta *¿Qué tipo de capacitaciones, perfil profesional y experiencia tienen dichas personas para desempeñar funciones en un área de atención ciudadana?* En respuesta inicial indicó que no encontró información al respecto, no obstante, en respuesta complementaria informó los cursos con los que cuenta el personal de esta área, siendo los siguientes:

- Curso Básico en Materia de Derechos Humanos G3 2025.
- Curso Actitud Laboral Asertiva Mediante el Manejo del Adecuado Estrés G2 2025
- Curso El Valor de la Inteligencia Emocional durante y después de la Contingencia G4 2025.

Por lo anterior, al haber informado sobre las capacitaciones, perfil o experiencia, **se tiene por atendido** dicho numeral.

En relación con el **punto 4**, el cual solicita: *En la entrada del área se encuentra de forma constante un hombre que dedica su tiempo a conversar con policías u otras personas, en lugar de orientar o atender a la ciudadanía. ¿Cuál es su función oficial, nombre, puesto, y motivo de su presencia en ese lugar?*, aquí la Subdirección de Centro de Servicios y Atención Ciudadana en la respuesta inicial indicó de manera general la función de dicha persona en la entrada, de igual manera en la respuesta complementaria se indicó de manera general en que el motivo y de que exista personal auxiliando en la entrada, sin embargo, **la persona recurrente solicitó el nombre y puesto, datos que no fueron proporcionados**, por lo que es procedente ordenar que se pronuncie sobre dicha información.

Finalmente, en cuanto al **punto 5**, donde se solicita: *¿Cuál es el estatus oficial del Módulo 6? ¿Está activo, suspendido, en mantenimiento, fuera de servicio? ¿Quién autorizó su situación actual y bajo qué justificación y que artículo?* Al respecto la Alcaldía en su respuesta complementaria puntualizó el espacio que se menciona está inhabilitado para llevar a cabo actividades administrativas desde noviembre de 2024 y lo estará hasta septiembre 2025, notificado y gestionado ante la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP), subrayando que la atención ciudadana no se ha visto vulnerada, garantizando el



Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025

derecho del ciudadano para el ingreso solicitudes en tiempo y forma, dicha atención se atiende de manera directa al público y fluyendo adecuadamente, de conformidad con el numeral 5 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México. Es así como al haber puntualizado la situación del Modulo 6, **se tiene por atendido el requerimiento que se analiza.**

En suma, toda vez que el sujeto obligado no atendió de manera congruente y exhaustiva la solicitud que nos ocupa, **incumplió** con los principios de congruencia y exhaustividad que deben revestir los actos administrativos, como lo es el caso de la respuesta a una solicitud de acceso a la información otorgada por la autoridad competente, entendiendo por lo primero que las consideraciones vertidas en la respuesta sean armónicas entre sí, no se contradigan, y **guarden concordancia** entre lo pedido y la respuesta; y por lo segundo, **se pronuncie expresamente sobre lo requerido**, lo cual en la especie no sucedió. En este sentido, se ha pronunciado el Poder Judicial de la Federación en la siguiente Jurisprudencia:

Novena Época
Registro: 178783
Instancia: Primera Sala
Jurisprudencia
Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta
XXI, Abril de 2005
Materia(s): Común
Tesis: 1a./J. 33/2005
Página: 108

CONGRUENCIA Y EXHAUSTIVIDAD EN SENTENCIAS DICTADAS EN AMPARO CONTRA LEYES. ALCANCE DE ESTOS PRINCIPIOS. Los principios de congruencia y exhaustividad que rigen las sentencias en amparo contra leyes y que se desprenden de los artículos 77 y 78 de la Ley de Amparo, están referidos a que éstas no sólo sean congruentes consigo mismas, sino también con la litis y con la demanda de amparo, apreciando las pruebas conducentes y resolviendo sin omitir nada, ni añadir cuestiones no hechas valer, ni expresar consideraciones contrarias entre sí o con los puntos resolutivos, lo que obliga al juzgador, a pronunciarse sobre todas y cada una de las pretensiones de los quejosos, analizando, en su caso, la constitucionalidad o inconstitucionalidad de los preceptos legales reclamados.

Amparo en revisión 383/2000. Administradora de Centros Comerciales Santa Fe, S.A. de C.V. 24 de mayo de 2000. Cinco votos. Ponente: Olga Sánchez Cordero de García Villegas. Secretaria: Leticia Flores Díaz.



Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025

Amparo en revisión 966/2003. Médica Integral G.N.P., S.A. de C.V. 25 de febrero de 2004. Unanimidad de cuatro votos. Ausente: José de Jesús Gudiño Pelayo. Ponente: Juan N. Silva Meza. Secretaria: Guadalupe Robles Denetro.

Amparo en revisión 312/2004. Luis Ramiro Espino Rosales. 26 de mayo de 2004. Unanimidad de cuatro votos. Ausente: Humberto Román Palacios. Ponente: José Ramón Cossío Díaz. Secretario: Miguel Enrique Sánchez Frías.

Amparo en revisión 883/2004. Operadora Valmex de Sociedades de Inversión, S.A. de C.V. 3 de septiembre de 2004. Unanimidad de cuatro votos. Ponente: José Ramón Cossío Díaz. Secretario: Francisco Javier Solís López.

Amparo en revisión 1182/2004. José Carlos Vázquez Rodríguez y otro. 6 de octubre de 2004. Unanimidad de cuatro votos. Ponente: José Ramón Cossío Díaz. Secretario: Miguel Enrique Sánchez Frías.

Tesis de jurisprudencia 33/2005. Aprobada por la Primera Sala de este Alto Tribunal, en sesión de treinta de marzo de dos mil cinco.

Al respecto se ha pronunciado el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales mediante el Criterio 02/17, el cual establece lo siguiente:

Congruencia y exhaustividad. Sus alcances para garantizar el derecho de acceso a la información. De conformidad con el artículo 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en términos de su artículo 7; todo acto administrativo debe cumplir con los principios de congruencia y exhaustividad. Para el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información, la congruencia implica que exista concordancia entre el requerimiento formulado por el particular y la respuesta proporcionada por el sujeto obligado; mientras que la exhaustividad significa que dicha respuesta se refiera expresamente a cada uno de los puntos solicitados. Por lo anterior, los sujetos obligados cumplirán con los principios de congruencia y exhaustividad, cuando las respuestas que emitan guarden una relación lógica con lo solicitado y atiendan de manera puntual y expresa, cada uno de los contenidos de información.

De dicho criterio, se advierte que, los sujetos obligados deben cumplir con los principios de congruencia y exhaustividad; esto es, que las respuestas que emitan **guarden una relación lógica con lo solicitado y atiendan de manera puntual y expresa, cada uno de los contenidos de información**, lo cual sí acontece en el presente caso.

Por todo lo anteriormente expuesto, el agravio del particular **resulta fundado**, y es procedente **MODIFICAR** la respuesta de la Alcaldía para que realice una búsqueda exhaustiva de lo solicitado en la Subdirección de Gestión Integral de Riesgos y



Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025

Protección Civil e informe la fecha en que se atenderán las opiniones contenidas en el volante mencionado en la solicitud de la persona recurrente.

IV.- ¿EXISTE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA POR PARTE DE ALGUNA PERSONA SERVIDORA PÚBLICA?

Este Instituto no advierte que, en el presente caso, las personas servidoras públicas hayan incurrido en posibles infracciones a la *Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México* con motivo de la respuesta que originó la queja analizada.

V.- ¿CÓMO SE DEBE CUMPLIR ESTA RESOLUCIÓN?

PRIMERO. La Alcaldía deberá realizar una búsqueda de la información e informar el nombre y puesto de la persona referida en el punto 4 de su solicitud.

SEGUNDO. - La respuesta que el actor o institución pública emita en cumplimiento a la presente resolución, deberá realizarla en el plazo de **10 días hábiles** contados a partir del día siguiente en que sea notificado de la misma.

VI.- ¿QUÉ SUCEDE DESPUÉS DE QUE SE EMITIÓ LA RESOLUCIÓN?

PRIMERO. La **Dirección Jurídica** 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.

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, 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.



Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente: María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1554/2025

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 parte recurrente que en caso de estar inconforme con la presente resolución, podrá impugnarla ante el Poder Judicial de la Federación.

Asimismo, y de conformidad con Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, según sea el caso, ante la Autoridad Garante Federal; sin poder agotar simultáneamente ambas vías.

CUARTO. Se pone a disposición de la recurrente el teléfono 55 56 36 21 20 y el correo electrónico cumplimientos.juridico@infocdmx.org.mx para que comunique a este Instituto cualquier irregularidad en el cumplimiento de la presente resolución.

QUINTO. Notifíquese la presente resolución a ambas partes.

SÉXTO. Finalmente, con la intención de conocer la opinión de la persona recurrente respecto a la atención brindada en la tramitación de su expediente por las personas integrantes de la Ponencia de la Comisionada Ciudadana María del Carmen Nava Polina, se pone a su disposición el siguiente cuestionario de satisfacción: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdgEQB3ReV_kgSF-AD4nBh7tLU3THG0YuvxjArbBX2ApdVPpQ/viewform