



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTACTO CIUDADANO



2022 *Ricardo*
Flores
Año de *Magón*
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

Ciudad de México, a 29 de junio de 2022.

ADIP/DGCC/680/2022.

ASUNTO: Atención al exhorto MDSPOPA/CSP/4213/2022.

DIP. HÉCTOR DÍAZ POLANCO
PRESIDENTE DE LA MESA DIRECTIVA
CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
PRESENTE



Me refiero al oficio MDSPOPA/CSP/4213/2022, de fecha 31 de mayo de 2022, mediante el cual comunica al Titular de la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México, José Antonio Peña Merino, el "Dictamen a la proposición con punto de acuerdo por el que se exhorta al Gobierno de la Ciudad de México, a la Agencia Digital de Innovación Pública y a la Alcaldía Cuauhtémoc a atender de manera urgente las solicitudes del Sistema Unificado de Atención Ciudadana", en el cual se resolvió lo siguiente:

Único.- Se exhorta a la Agencia Digital de Innovación Pública y a la alcaldía Cuauhtémoc a atender de manera urgente las solicitudes pendientes que han sido presentadas a través del sistema unificado de atención ciudadana.

Al respecto, con fundamento en el artículo 283, fracciones I y III, del *Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México*, y el numeral 30.3 de los *Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México* (en lo sucesivo, los Lineamientos del MIAC), me permito informar, de manera respetuosa, lo siguiente:

De conformidad con lo previsto en el numeral 30.1 de los Lineamientos del MIAC, el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) es 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 la autoridades de la Administración Pública y Alcaldías de la Ciudad de México.

Asimismo, en términos de lo dispuesto por el numeral 30.4 de los Lineamientos del MIAC, esta Dirección General de Contacto Ciudadano (DGCC), adscrita a la Agencia Digital de Innovación Pública, tiene, entre otras atribuciones, la de administrar y monitorear la plataforma informática del SUAC, para su adecuado funcionamiento, así como captar y canalizar a las autoridades competentes las solicitudes de servicios ciudadanas.



Por otra parte, el numeral 30.7 de los Lineamientos del MIAC establece que: "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" (Sic.).

De conformidad con los numerales 30.10, 31.1 y 31.5 de los Lineamientos del MIAC, los titulares de los Entes Públicos tienen la obligación de designar a las personas servidoras públicas que fungirán como Responsables del Área de Atención Ciudadana, quienes deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

- Recibir las solicitudes turnadas por la DGCC a través del SUAC;
- Analizar que el contenido de las solicitudes tenga los datos suficientes para ser atendidas y determinar si son competencia del Órgano de la APCDMX dentro de un plazo de un día hábil;
- Notificar a la brevedad al administrador del SUAC, las dificultades técnicas o la imposibilidad para la correcta recepción de solicitudes;
- Remitir a través del SUAC las solicitudes que no sean competencia del Órgano de la APCDMX a la entidad competente o a la DGCC, fundando y motivando las razones que imposibilitan su atención;
- Turnar al interior de su dependencia a través de los mecanismo o herramientas con los que cuente, las solicitudes a la Unidad Administrativa competente para su atención, conforme a sus atribuciones y funciones;
- Dar seguimiento a las solicitudes turnadas a través del SUAC y atender la solicitud a través del mismo Sistema, dentro de un plazo de cinco días hábiles;
- Recibir y resguardar las respuestas que emitan los responsables de la atención a las solicitudes e informarlo a través del SUAC para su registro;
- Llevar un control del seguimiento y estadística de las solicitudes ingresadas, atendidas, pendientes, turnadas y canceladas de manera mensual, y
- Entregar informes de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, cuando lo requiera la DGCC.

De conformidad con los preceptos legales antes señalados, si bien la DGCC tiene entre sus atribuciones administrar y operar el SUAC, así como canalizar las solicitudes que ingresen por el sistema; la obligación de atender dichas solicitudes corresponde a cada Ente Público.

En el caso de la Alcaldía Cuauhtémoc, de 2019 al 15 de junio de 2022, se le han canalizado **91,854** solicitudes, de las cuales **83,256** han recibido respuesta, es decir, el 90.63%, mientras que 8,598 continúan abiertas.

A su vez, los tiempos de respuesta de la Alcaldía en 2022, son los siguientes:

% de solicitudes	Tiempos de respuesta
32.23%	3 a 15 días
24.92%	1 a 3 meses
21.76%	+15 días a 1 mes
18.02%	0 a 3 días
3.07%	Más de 3 meses



Cabe señalar que la ADIP, a fin de brindar a los ciudadanos usuarios de la plataforma *0311 SUAC un mecanismo a través del cual puedan mantener abierta una solicitud que no fue debidamente atendida por la autoridad competente, se publicó el 1 de diciembre de 2021, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, una modificación a los Lineamientos del MIAC, la cual prevé en sus numerales 30.16, 30.16.1 y 30.16.2, que los usuarios contarán con un plazo no mayor a 72 horas para manifestar si su solicitud ingresada por medio del SUAC no fue atendida, a fin de que se reabra hasta por dos ocasiones el folio SUAC para que el Ente Público justifique su respuesta inicial, la complemente, o bien, emita una nueva respuesta.

En ese sentido, el ciudadano es el único que puede cerrar o dar por concluida la atención a su solicitud, si considera que ésta fue debidamente atendida por la autoridad competente, o en caso contrario, mantener su folio abierto. Este cambio en el procedimiento, impulsado por la ADIP, se considera de fundamental importancia, pues con ello se otorgó a los ciudadanos la posibilidad de ejercer su derecho a recibir una respuesta óptima por parte de la autoridad y de manifestar su inconformidad si la misma no es adecuada, con lo que hay un mayor control social sobre la calidad en la atención ciudadana.

En el caso de la Alcaldía Cuauhtémoc, de 2021 a mayo 2022, los usuarios han reabierto 252 solicitudes, por considerar que éstas no fueron atendidas de manera adecuada por la Alcaldía, de las cuales 97 ya fueron cerradas.

En cuanto al trabajo realizado por esta DGCC para administrar el SUAC, a continuación, se informan las capacitaciones, reuniones de trabajo e informes que se han realizado y proporcionado desde el año 2019 a la Alcaldía Cuauhtémoc:

En las capacitaciones brindadas por el personal de la DGCC se explicó a los servidores públicos de la Alcaldía encargados de operar el SUAC, tanto el funcionamiento de la plataforma como las reglas previstas en los Lineamientos para la atención de las solicitudes, a fin de que dicho personal cuente con la información suficiente para dar una atención en tiempo y forma a las solicitudes:

CAPACITACIONES

No.	AÑO	MES	FECHA	HORA	TEMA	PERSONAS	LUGAR	PRESENCIAL VIRTUAL
1	2019	FEB	12/02/2019	12:00	CAPACITACION SUAC	2	DGCC	PRESENCIAL
2	2019	FEB	20/02/2019	12:00	CAPACITACION SUAC	5	DGCC	PRESENCIAL
3	2019	MAR	11/03/2019	12:00	CAPACITACION SUAC	8	DGCC	PRESENCIAL
4	2019	JUN	05/06/2019	12:00	CAPACTACION SUAC	4	DGCC	PRESENCIAL
5	2019	JUN	07/06/2019	17:00	CAPACTACION SUAC	6	DGCC	PRESENCIAL
6	2019	JUN	12/06/2019	13:00	CAPACTACION SUAC	1	DEPENDENCIA	PRESENCIAL
7	2019	JUN	18/06/2019	12:00	CAPACTACION SUAC	3	DGCC	PRESENCIAL
8	2019	JUN	26/06/2019	11:00	CAPACTACION SUAC	13	DGCC	PRESENCIAL
9	2019	JUN	26/06/2019	16:00	CAPACTACION SUAC	18	DGCC	PRESENCIAL
10	2019	AGO	19/08/2019	12:00	CAPACTACION SUAC	2	DGCC	PRESENCIAL
11	2019	NOV	27/11/2019	12:00	CAPACTACION SUAC	2	DGCC	PRESENCIAL
12	2019	DIC	10/12/2019	11:00	CAPACTACION SUAC	53	DGCC	PRESENCIAL
13	2020	FEB	14/02/2020	10:00	CAPACTACION SUAC	4	DGCC	PRESENCIAL
14	2020	FEB	28/02/2020	10:00	CAPACTACION SUAC	12	DGCC	PRESENCIAL





CAPACITACIONES

No.	AÑO	MES	FECHA	HORA	TEMA	PERSONAS	LUGAR	PRESENCIAL VIRTUAL
16	2021	MAR	30/03/2021	10:00	CAPACITACION SUAC	2	N/A	VIRTUAL
17	2021	NOV	08/11/2021	18:00	PRESENTACION *311 LOCATEL	2	N/A	VIRTUAL
18	2022	ENE	28/01/2022	10:30	CAPACITACION SUAC	2	N/A	VIRTUAL
SESIONES			18	PERSONAS CAPACITADAS		139		

Por otra parte, en las reuniones de trabajo celebradas con los servidores públicos de la Alcaldía, encargados de la operación del SUAC, se han resuelto dudas y asuntos concretos que se han presentado en la atención de las solicitudes, tanto para resolver problemáticas que han surgido como para mejorar la operación del sistema:

REUNIONES DE TRABAJO

No.	AÑO	MES	FECHA	HORA	TEMA	PERSONAS	LUGAR	PRESENCIAL VIRTUAL
1	2020	NOV	09/11/2020	12:00	REUNION DE TRABAJO	58	N/A	VIRTUAL
2	2021	DIC	10/12/2021	14:30	CUMPLIMIENTO AL MIAC	1	VIRTUAL	N/A
3	2022	ABRIL	29/04/2022	11:00	CUMPLIMIENTO AL MIAC	4	ALCALDÍA	PRESENCIAL
4	2022	MAYO	04/05/2022	12:00	GRUPOS DE ENFOQUE	2	DGCC	PRESENCIAL
SESIONES			4	ASISTENTES		65		

Asimismo, de manera mensual se envía a todos los entes públicos, incluida la Alcaldía Cuauhtémoc, un reporte con el estado que guarda la atención de cada una de las solicitudes que les han sido canalizadas, así como con información que se considera de valor y que les permite tomar decisiones con relación a cómo organizar o priorizar los servicios públicos que otorgan, de acuerdo con la demanda ciudadana, pues el detalle de la información que se proporciona permite conocer, por ejemplo, el tipo de servicio que está solicitando la ciudadanía, por colonia y calle:

No.	OFICIO	MES	FECHA DE ENVIO	MEDIO DE ENVIO
1	ADIP/DGCC/DEMAG/SOSAC/JUDASUAC/169/2020	JULIO	04/08/2020	Correo electrónico
2	ADIP/DGCC/DEMAG/SOSAC/JUDASUAC/308/2020	AGOSTO	10/09/2020	Correo electrónico
3	ADIP/DGCC/DEMAG/SOSAC/JUDASUAC/428/2020	SEPTIEMBRE	05/10/2020	Correo electrónico
4	ADIP/DGCC/DEMAG/SOSAC/JUDASUAC/531/2020	OCTUBRE	05/11/2020	Correo electrónico
5	ADIP/DGCC/DEMAG/SOSAC/JUDASUAC/639/2020	NOVIEMBRE	04/12/2020	Correo electrónico
6	ADIP/DGCC/DEMAG/SOSAC/JUDASUAC/009/2021	DICIEMBRE	07/01/2021	Correo electrónico
7	ADIP/DGCC/DEMAG/SOSAC/JUDASUAC/116/2021	ENERO	05/02/2021	Correo electrónico
8	ADIP/DGCC/DEMAG/SOSAC/JUDASUAC/230/2021	FEBRERO	12/03/2021	Correo electrónico
9	ADIP/DGCC/DEMAG/SOSAC/JUDASUAC/327/2021	MARZO	09/04/2021	Correo electrónico
10	ADIP/DGCC/DEMAG/SOSAC/JUDASUAC/427/2021	ABRIL	05/05/2021	Correo electrónico
11	ADIP/DGCC/DEMAG/SOSAC/JUDASUAC/530/2021	MAYO	03/06/2021	Correo electrónico
12	ADIP/DGCC/DEMAG/SOSAC/JUDASUAC/639/2021	JUNIO	06/07/2021	Correo electrónico
13	ADIP/DGCC/DEMAG/SOSAC/JUDASUAC/735/2021	JULIO	05/08/2021	Correo electrónico
14	ADIP/DGCC/DEMAG/SOSAC/JUDASUAC/860/2021	AGOSTO	20/09/2021	Correo electrónico
15	ADIP/DGCC/DEMAG/SOSAC/JUDASUAC/1135 /2021	OCTUBRE	29/11/2021	Correo electrónico
16	ADIP/DGCC/DEMAG/SOSAC/JUDASUAC/036/2022	NOVIEMBRE	29/01/2022	Correo electrónico
17	ADIP/DGCC/DEMAG/SOSAC/JUDASUAC/055/2022	DICIEMBRE	04/02/2022	Correo electrónico





No.	OFICIO	MES	FECHA DE ENVIO	MEDIO DE ENVIO
18	ADIP/DGCC/DEMAC/SOSAC/JUDASUAC/245/2022	FEBRERO	08/04/2022	Correo electrónico
19	ADIP/DGCC/DEMAC/SOSAC/JUDASUAC/335/2022	MARZO	18/05/2022	Correo electrónico
20	ADIP/DGCC/473/2022	ABRIL	27/05/2022	Correo electrónico
21	ADIP/DGCC/568/2022	MAYO	15/06/2022	Correo electrónico

A partir de lo antes expuesto, se solicita, de manera respetuosa, se tenga por atendido el exhorto comunicado a la Agencia Digital de Innovación Pública, a partir de la respuesta emitida por esta Dirección General de Contacto Ciudadano, al considerar lo siguiente:

1. Quienes están obligados a dar respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos en el SUAC, son los entes públicos que cuentan con las atribuciones para brindar el servicio solicitado, en este caso la Alcaldía Cuauhtémoc.
2. Hemos informado a ese Poder, las acciones realizadas por la DGCC, en el marco de sus atribuciones, para monitorear, dar seguimiento y supervisar la atención a las solicitudes canalizadas a la Alcaldía Cuauhtémoc.

Sin más por el momento, le envío un cordial saludo.

ATENTAMENTE

MARÍA ADRIANA BÁEZ RICÁRDEZ
DIRECTORA GENERAL DE CONTACTO CIUDADANO

C.c.c.e.p.- Mtro. José Antonio Peña Merino.- Titular de la Agencia Digital de Innovación Pública.- Presente.