



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO



ADIP

UNIDAD DE TRANSPARENCIA

11 JUN. 2024

RECIBIDO

17:12

[Firma manuscrita]

AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTACTO CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN DE SOPORTE A LA OPERACIÓN
Y EVENTOS ESPECIALES



Ciudad de México, a 11 de junio de 2024

ADIP/DGCC/SSOEE/074/2024

ASUNTO: Respuesta solicitud con número de Folio 092077924000200

LIC. JANNET RUIZ OSORIO
SUBDIRECTORA DE TRANSPARENCIA Y DATOS PERSONALES
DE LA AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA
P R E S E N T E

Me refiero al oficio **ADIP/DGAJN/STyDP/404/2024**, en el cual se señala la solicitud de información pública registrada a través de la Plataforma Nacional de Transparencia con número de folio **092077924000200**, en la que detalla lo siguiente:

“Se solicita la relación y copia de oficios emitidos con número de control y asunto por cada uno, de las Jefaturas de registro y Validación áreas de atención ciudadana y de registro de personal de atención ciudadana de la dirección general de contacto ciudadano de 2019 al corte de mayo del 2024. Indicar los responsables de los departamentos en todo el periodo señalado. Asimismo el informe de actividades y gestiones realizadas por la Dirección de estrategias y mejora para la atención ciudadana 2023.”(Sic)

Con fundamento en los artículos 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 2, 3, 7, último párrafo, 208, 211, 212 y 219 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México; 18, párrafo segundo, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Derivado de lo requerido, respecto de; *“Se solicita la relación y copia de oficios emitidos con número de control y asunto por cada uno, de las Jefaturas de registro y Validación áreas de atención ciudadana y de registro de personal de atención ciudadana de la dirección general de contacto ciudadano de 2019 al corte de mayo del 2024.”(Sic)*, me permito informar que derivado de las búsqueda realizada en los archivos que integran a la Jefatura de Unidad Departamental de Registro y Validación de Áreas de Atención Ciudadana y la Jefatura de Unidad Departamental de Registro y Validación de Personal de Áreas de Atención Ciudadana de la Dirección General de Contacto Ciudadano, se identificaron los siguientes:

		AÑO							
Área	Concepto	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Total	
Jefatura de Unidad Departamental de Registro y Validación de Áreas de Atención Ciudadana	Oficios emitidos	19	244	573	647	503	201	2,187	
Jefatura de Unidad Departamental de Registro y Validación de Personal de Áreas de Atención Ciudadana	Oficios emitidos	26	387	535	778	707	413	2,846	



En ese sentido, me permito informar que se identificaron un total de **5033 oficios emitidos** por las Jefaturas de Unidad Departamental referidas, por lo que de conformidad con el artículo 223 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, dado que la totalidad de la información solicitada, así como las fojas que corresponden al Control de Gestión de los años 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024, en las que se señala la relación de oficios y el asunto de cada uno de ellos, corresponde a la reproducción impresa de **10,077 fojas, de las cuales 3359 corresponden a versiones públicas**, lo anterior, en virtud de que las mismas contienen información susceptible de clasificarse como confidencial dado que contienen datos personales como nombre, datos de contacto, media filiación, señas particulares, etc, por lo que se deberá realizar la reproducción impresa y testado de la información confidencial a efecto de elaborar las versiones públicas de los documentos y someterlas a aprobación del Comité de Transparencia de esta Agencia Digital de Innovación Pública, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 180 y 186 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

En razón de lo anterior, y considerando las tarifas actualizadas en el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Código Fiscal Local publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 26 de diciembre de 2023, para que el solicitante pueda obtener la información, deberá acreditar haber pagado lo establecido en el artículo 249, fracciones I y III del Código Fiscal de la Ciudad de México.

En ese sentido, y de conformidad con el artículo 223 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, se adjuntan al presente las primeras **60 fojas gratuitas** y se reitera que las **10017 fojas restantes** se podrán entregar previo pago de derechos a razón de lo siguiente: el pago por el costo de reproducción de **3359 fojas en versión pública**, dada la necesidad de realizar la reproducción impresa de la información para generarlas, toda vez que la información contiene datos personales y el pago de 6658 fojas restantes en copias simples, dada la modalidad de entrega solicitada.

TIPO	NÚMERO DE FOJAS	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
FOJAS EN VERSIÓN PÚBLICA	3359	\$ 3.10	\$10412.90
FOJAS EN COPIAS SIMPLES	6658	\$0.85	\$5659.30
TOTAL	10,017		\$16072.20

Derivado de lo anterior, de conformidad con lo señalado en el artículo 227 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, el solicitante cuenta con un plazo de treinta días a partir de la notificación de la presente respuesta para realizar el pago correspondiente.

CÓDIGO FISCAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO



ARTÍCULO 249. Por la expedición en copia certificada, simple o fotostática o reproducción de información pública o versión pública, derivada del ejercicio del derecho de acceso a la información pública, se deberán pagar las cuotas que para cada caso se indican a continuación:

- ...
- I. De copias certificadas o versiones públicas de documentos en tamaño carta u oficio, por cada página..... \$3.10 II. ...
- III. De copias simples o fotostáticas, de documentos en tamaño carta u oficio, por cada página..... \$0.85

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

Artículo 223. El Derecho de Acceso a la Información Pública será gratuito. En caso de que la reproducción de la información exceda de sesenta fojas, el sujeto obligado podrá cobrar la reproducción de la información solicitada, cuyos costos estarán previstos en el Código Fiscal de la Ciudad de México vigente para el ejercicio de que se trate.

Los costos de reproducción se cobrarán al solicitante de manera previa a su entrega y se calcularán atendiendo a:

- I. El costo de los materiales utilizados en la reproducción de la información;
- II. El costo de envío; y
- III. La certificación de documentos cuando proceda y así se soliciten.

Artículo 227. Los solicitantes tendrán un plazo de treinta días a partir de que se les notifique la respuesta de acceso a la información para realizar el pago a que se refiere el presente Capítulo y, en caso de no hacerlo, deberán realizar una nueva solicitud de información sin responsabilidad para el sujeto obligado.

Asimismo, de conformidad con el artículo 223 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, se remite como anexo del presente, un archivo electrónico en formato PDF, que contiene las primeras sesenta fojas gratuitas de la información solicitada, mismas que también se ponen a su disposición en Copia simple, en la Unidad de Transparencia de la Agencia Digital de Innovación Pública.

Respecto de; "Indicar los responsables de los departamentos en todo el periodo señalado."(Sic), derivado de la búsqueda realizada en los archivos que integran cada una de las Jefaturas de Unidad Departamental referidas, se identificaron a los siguientes titulares:

Jefatura de Unidad Departamental de Registro y Validación de Áreas de Atención Ciudadana

- Titular: Mtra. Antonia de Jesus Gonzalez Granados, del periodo 16 de julio de 2019 al 10 de junio de 2024.

Jefatura de Unidad Departamental de Registro y Validación de Personal de Áreas de Atención Ciudadana

- Titular: Dr. Efrén Vicente Hernández Martínez, del periodo 2019 al 15 de marzo de 2023.
- Titular: Lic. Diana Sepúlveda Cabrera, del periodo 16 de marzo al 15 de junio de 2023.
- Titular: C. Fernando Hernández Pérez, del periodo 16 de junio de 2023 al 10 de junio de 2024.

Finalmente, respecto de; "Asimismo el informe de actividades y gestiones realizadas por la Dirección de estrategias y mejora para la atención ciudadana 2023" (Sic), me permito informar lo siguiente:



En ese sentido, me permito compartir el informe de actividades y gestiones realizadas por la Dirección de Estrategias y Mejora para la Atención Ciudadana:

1.-Sistema Unificado de Atención Ciudadana SUAC

- ✓ Reglas de negocio del Sistema
- ✓ Atender solicitudes de Ámbito Federal, Privado e Informativos, APP CDMX, Licencia Digital, Tarjeta de Circulación
- ✓ Capacitación y Canalización del programa de Cables en Desuso
- ✓ Capacitación CFE, TELMEX
- ✓ Portal de *311 LOCATEL

Se llevaron a cabo pruebas y corrección de las reglas de negocio del sistema que se encontraban pendientes, lo que garantizo el correcto funcionamiento del sistema para todas las dependencias

El usuario Dependencia Administrador de la ADIP y Seguimiento SUAC sirve como mesa de ayuda en todos aquellos folios con falta de datos o que no están dentro de los temas de atribución y competencia de las dependencias que conforman la Administración Pública (IMSS, ISSSTE, Secretaría de Salud Federal, Secretaría de Relaciones Exteriores, etc.)

El usuario Dependencia Administrador de la ADIP sirve como mesa de ayuda solicitudes relacionadas APP CDMX, Licencia Digital, Tarjeta de Circulación, Personas Desaparecidas

Se capacitaron para el programa de Cables en Desuso a las Empresas (IZZI, TOTALPLAY, MEGACABLE, MXT FIBER, AXTEL, TELMEX, IP MATRIZ, AT&T)

Se capacito y se da seguimiento a folios canalizados a CFE y Telmex en los temas relacionados a Protección Civil (Coladeras, Postes, Podas en cables Media Tensión)

Se actualizó el diseño en el portal de *311 LOCATEL, así como cambios de funcionalidad en el flujo para el registro de solicitudes

Implementación de Cuenta Llave para el registro en el portal de *311 LOCATEL lo que simplifica el seguimiento de las solicitudes.

2.-Servicio de Chat en Línea

- ATENCIONES 2023											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
75003	69125	73678	72356	63467	64230	76796	84451	91212	70140	94916	89630

El incremento en las atenciones de este servicio se debe en gran medida de:

- Identificar necesidades y demandas de información y orientación de los servicios de información.
- Recopilar información, definir procedimientos, contenidos y controles que permitan atender las necesidades de la demanda ciudadana-
- Capacitación y retroalimentación al personal que atiende el servicio de Chat en línea con el objetivo de que adquieran conocimientos o habilidades que les permitan implementar sus funciones y poder dar una atención oportuna.
- Monitoreo interno para detectar lagunas de información, fomentando la atención de calidad.
- Soporte técnico de las plataformas de trámites digitales de CMDX
- Crecimiento de la plantilla operativa



Redes sociales:

ATENCIONES 2023 LOCATEL					ATENCIONES 2023 ADIP				
RRSS	ENERO	DICIEMBRE	CRECIMIENTO	%	RRSS	JUNIO	DICIEMBRE	CRECIMIENTO	%
X	306200	309816	3616	1.17%	X	35000	43101	8101	18.80%
FB	373000	390873	17873	4.57%	FB	32000	36477	4477	12.27%
IG	6037	6340	303	4.78%					

Además de atender de manera oportuna los servicios de mayor demanda:

- ✓ Programa Hoy No Circula
- ✓ Programa de Verificación Vehicular Obligatoria
- ✓ Trámites y servicios que otorga la Secretaría de Movilidad (alta-baja de placa y tramites de manera física)
- ✓ Soporte técnico de renovación de licencia de conducir en línea
- ✓ Soporte técnico de renovación de tarjeta de circulación en línea
- ✓ Fotocólicas
- ✓ Orientación y soporte de la herramienta "Llave CDMX"
- ✓ Información sobre trámites y servicios de la Dirección General del Registro Civil
- ✓ Información sobre trámites y servicios De la propiedad y comercio
- ✓ Trámites y servicios relacionados con la Secretaría de Administración y Finanzas
- ✓ Orientación turística
- ✓ Información sobre las reglas de operación, requisitos, objetivo, módulos de inscripción y demás información relevante de todos los programas sociales que operan las diferentes dependencias del Gobierno de la Ciudad de México
- ✓ Atención de las redes de la ADIP (Facebook, X y correo electrónico)
- ✓ Atención de casos de validación de identidad de Llave CDMX

Dado lo anterior, se da cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 193, 195, 196 y 199 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas en la Ciudad de México.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

ÁNGEL EDUARDO MORALES JARAMILLO
SUBDIRECTOR DE SOPORTE A LA OPERACIÓN
Y EVENTOS ESPECIALES

C.c.c.e.p.- Jorge Luis Perez Hernandez.- Director General de Contacto Ciudadano.- Presente.