



# ESTHER SILVIA SÁNCHEZ BARRIOS

DIPUTADA



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.

DIP. HÉCTOR DÍAZ POLANCO  
PRESIDENTE DE LA MESA DIRECTIVA  
DEL CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO  
II LEGISLATURA  
P R E S E N T E

La que suscribe, **Diputada Esther Silvia Sánchez Barrios**, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional de la II Legislatura de este H. Congreso de la Ciudad de México, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 29 apartado D incisos g y r de la Constitución Política de la Ciudad de México; 13 fracción IX, 21 y 62 de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México; 5 fracción I, 99 fracción II y 100 del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México, someto a consideración de esta Soberanía, 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.**



# ESTHER SILVIA SÁNCHEZ BARRIOS

DIPUTADA



## ANTECEDENTES

La Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP) fue creada con el objetivo de “unificar estrategias y acciones del Gobierno de la Ciudad de México en el ámbito de la tecnología, los datos y la conectividad, para controlar el ejercicio de gobierno y fortalecer a la ciudadanía”.<sup>1</sup> Las problemáticas que resuelven son las siguientes:

- *Cerrar espacios para la corrupción con un rastreo digital del uso de los recursos públicos;*
- *Soluciones tecnológicas para las dependencias de la Ciudad;*
- *Marco normativo digital acorde a las necesidades de la Ciudad de México;*
- *Eliminación de mediadores políticos;*
- *Transmisión manual de información entre dependencias será automatizada; y*
- *Unificación de los centros de atención ciudadana para garantizar respuestas.*<sup>2</sup>

Dentro de sus proyectos entregados, se pusieron como objetivo la creación del Sistema unificado de atención ciudadana en coordinación con las alcaldías para garantizar una

<sup>1</sup> Gobierno de la Ciudad de México. “Presentación de la Agencia Digital de Innovación Pública”. Fecha de publicación: 2018. Disponible en: <https://adip.cdmx.gob.mx/storage/app/media/uploaded-files/presentacion-de-la-agencia-digital-de-innovacion-publica.pdf> [Fecha de consulta: 22 de septiembre de 2021].

<sup>2</sup> *Ibidem.*



# ESTHER SILVIA SÁNCHEZ BARRIOS

DIPUTADA



respuesta por parte de la autoridad correspondiente, y en 2019, la ADIP lanzó la plataforma llamada Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), cuyo objetivo es canalizar solicitudes de la ciudadanía referente a dudas, comentarios, requerimientos, sugerencias, quejas o avisos a las autoridades competentes de la Ciudad de México.

Operativamente, en el SUAC la ciudadanía puede:

*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.*<sup>3</sup>

El acceso al SUAC se realiza “mediante los enlaces del Portal Ciudadano de la Ciudad de México, sitios web de los Entes Públicos y de las diferentes aplicaciones correspondientes”.<sup>4</sup>

Esta plataforma permite acelerar el proceso de canalizar las necesidades urgentes de los ciudadanos, usando las nuevas tecnologías para acercar a los servidores públicos con los ciudadanos. Facilitando, en cuestión de minutos, lo que podría tardar días, y dinamizando el proceso para cualquier ciudadano con acceso a un teléfono inteligente y acceso a internet.

<sup>3</sup> Gobierno de la Ciudad de México. “Lineamientos mediante los que se establece el modelo integral de atención ciudadana de la administración pública de la Ciudad de México”. Fecha de publicación: julio de 2019. Disponible en: <http://www3.contraloriadf.gob.mx/prontuario/resources/normatividad/66434.pdf> [Fecha de consulta: 22 de septiembre de 2021].

<sup>4</sup> Ibídem.



# ESTHER SILVIA SÁNCHEZ BARRIOS

DIPUTADA



Las solicitudes pueden ir desde agua potable y servicios hidráulicos, asesorías legales, asistencia social, fomento económico y empleo, quejas y demandas vecinales y hasta fallas de altavoz y en la alerta sísmica. Para esto se pide la ubicación exacta, los datos del solicitante e imágenes o documentos para reforzar la solicitud.

El avance que conlleva esta lógica e innovación es de reconocer como un paso adelante para la construcción de un enfoque de gobernanza, donde la ciudadanía trabaje con los servidores públicos para mejorar las condiciones de la Ciudad de México.

Sin embargo, cuando se recorren las calles de las colonias de nuestra capital, es evidente que existe aún un rezago respecto a este servicio, pues aunque ha operado con normalidad en el internet, solo se traduce en canalización de quejas sin resolver, dejando constantemente a los y las ciudadanas en la vulnerabilidad, pues no se resuelve su problema.

Asimismo, en el 2020 se documentaron fallas dentro del SUAC, dejando expuestos los datos personales de las personas que han levantado folios en este sistema:

*La Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP) del gobierno capitalino tiene suspendido el servicio digital de atención a quejas y gestión pública denominado Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), pues una falla interna provocó que una cantidad innumerable de datos personales quedaran expuestos a cualquiera que utilizara el motor de búsqueda de Google. Ha trascendido la versión de que pudo ser un hackeo.*

*El SUAC contiene los datos personales de las personas que han realizado un trámite de atención ciudadana, reporte o queja ante las dependencias del gobierno central y de las alcaldías.<sup>5</sup>*

Ante esta situación, se evidencia la falta de atención por parte de las autoridades hacia este sistema, que en la situación de pandemia en la que nos encontramos, desemboca en un atentado indirecto hacia la salud de las personas, pues la ciudadanía debe atender los tramite y quejas de manera presencial, exponiéndose a contagios de la enfermedad COVID-19.

### CONSIDERANDOS

- 1.- Que la plataforma no tradujo las solicitudes en acciones directas, ya que muchas solo se tradujeron en un número de folio, dejando sin respuesta las urgencias ciudadanas.
- 2.- Que a pesar de la modernización la plataforma no trajo consigo una comunicación con interlocución entre la ciudadanía y los servidores públicos, para mejorar los procesos de toda la plataforma.

---

<sup>5</sup> Alberto Cuenca. "Falla del SUAC dejó expuestos datos personales de capitalinos. ADIP suspendió el servicio". Fecha de publicación: agosto de 2020. Disponible en: <https://capital-cdmx.org/nota-Falla-del-SUAC-dejo-expuestos-datos-personales-de-capitalinos-ADIP-suspendio-el-servicio202020844/> [Fecha de consulta: 22 de septiembre de 2021].



# ESTHER SILVIA SÁNCHEZ BARRIOS

DIPUTADA



3.- Que a pesar de la plataforma, existen quejas de los ciudadanos de la falta de acción en cuanto a sus reclamos, los cuales tienen sus números de folio algunos desde 2019 y no se han visto resueltas sus urgentes necesidades.

4.- Que algunos reclamos urgentes, tienen que ver con análisis estructurales de sus viviendas, desazolve de coladeras, plagas o reparación de transformadores estas impactan en la calidad de vida mínima para la ciudadanía, además de prevenir accidentes, por lo cual son de urgente necesidad.

5.- Que a pesar de la plataforma vigente, se observa una clara desatención hacia los reclamos ciudadanos, en un momento en el que la ciudadanía no puede transportarse ni acceder provocada por la pandemia de la enfermedad COVID-19, a instituciones competentes para los reclamos; situación que pone en peligro la salud de los ciudadanos, así como sus seres queridos.

6.- Que en redes sociales el hashtag SUAC tienen múltiples quejas y reclamos, que no han tenido ni una respuesta de alguna cuenta institucional por parte de la Alcaldía correspondiente o Gobierno de la Ciudad de México.

7.- Que el artículo 33 de la Constitución política de la Ciudad de México, establece que la Administración Pública de la Ciudad de México será centralizada y paraestatal y se regirá bajo los principios de la innovación, atención ciudadana, gobierno abierto, integridad y plena accesibilidad con base en diseño universal; por lo cual se está incumpliendo una garantía constitucional.



# ESTHER SILVIA SÁNCHEZ BARRIOS

DIPUTADA



8.- Que, invariablemente, se está atentando contra los derechos humanos de la ciudadanía de la capital, pues al obligar a los ciudadanos a transportarse físicamente se pone en riesgo su salud e integridad en medio de la pandemia de COVID-19.

9.- Que la alcaldía Cuauhtémoc debe también hacerse cargo de manera proactiva de la problemática, dando al menos un puntual seguimiento a las solicitudes ciudadanas.

Por lo anteriormente expuesto, someto a consideración de este H. Congreso de la Ciudad México la siguiente proposición con Punto de Acuerdo, de conformidad con lo establecido en el artículo 5 fracción II y 100 del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México, al tenor del siguiente:

## PUNTO DE ACUERDO

**PRIMERO.** - El Congreso de la Ciudad de México, hace un atento y respetuoso exhorto al Gobierno de la Ciudad de México, para que en el ámbito de sus atribuciones solucione y de seguimiento a todas las solicitudes recibidas.

**SEGUNDO.** - El Congreso de la Ciudad de México, hace un atento y respetuoso exhorto a la Agencia Digital de Innovación Pública, para que en el ámbito de sus atribuciones se continúe con el seguimiento de las solicitudes ciudadanas y se les de respuesta a la brevedad posible.



# ESTHER SILVIA SÁNCHEZ BARRIOS

DIPUTADA



**TERCERO.** - El Congreso de la Ciudad de México, hace un atento y respetuoso exhorto a la Alcaldía Cuauhtémoc de la Ciudad de México, para que en el ámbito de sus atribuciones se solucione y de seguimiento a todas las solicitudes recibidas.

Dado en el Recinto Legislativo de Donceles, a los 17 días del mes de febrero de 2022.

Signa la presente proposición con punto de acuerdo, la

*E. Silvia Sánchez Barrios*

**Dip. Esther Silvia Sánchez Barrios**  
**Congreso de la Ciudad de México**  
**II Legislatura**