

LINEA DE ATENCIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS CDMX – GACETA CDMX 30/06/22 BIS

Estimadas y estimados,

El marco del Servicio de Información Jurídica y por indicaciones de la Mtra. Margarita Espino, les comparto que la **Agencia Digital de Innovación Pública de la CDMX habilitará una línea de atención telefónica para que la ciudadanía solicite información, asistencia o presente quejas relacionadas con la gestión de trámites a cargo de los Entes Públicos.**

Los Entes Públicos designarán enlaces para contacto directo con la Dirección General de Contacto Ciudadano, responsable de esta línea, quienes serán personas servidoras públicas que estén a cargo u operen cada uno de los trámites que realiza el Ente Público, para la asistencia en caso de dudas o quejas respecto de la gestión de los trámites.

La Agencia Digital de Innovación Pública contará con un plazo de 30 días naturales contados a partir de la entrada en vigor del presente Acuerdo para habilitar la línea especializada a **través del servicio *0311 Locatel.**

Esperando que esta información les resulte de interés y utilidad para sus importantes labores académicas, universitarias y de incidencia social, aprovecho la ocasión para enviarles un cordial saludo.

AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA

MTRO. JOSÉ ANTONIO PEÑA MERINO, Titular de la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México, con fundamento en los artículos 2, 11, fracción I y 17 último párrafo, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y la Administración Pública de la Ciudad de México; 2, 3 fracción III, 6 último párrafo, 277, 278 numeral 6, 279, fracción XXV y 283 fracciones I, II, III y XI, del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; 2, 8, 12 y 29 fracción XVIII de la Ley de Operación e Innovación Digital para la Ciudad de México; y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de la Ciudad de México reconoce en su artículo 7, el derecho a la buena administración pública, así como al disfrute de servicios públicos que cumplan con los principios de generalidad, uniformidad, regularidad, continuidad, calidad y uso de las tecnologías de la información; lo que le impone al gobierno de la Ciudad de México diversas obligaciones en materia de innovación, incorporación y acceso, así como uso a las tecnologías de la información y la comunicación que le permitan garantizar dicho derecho.

Que con la entrada en vigor de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 13 de diciembre de 2018, la Oficialía Mayor de la Ciudad de México deja de ser una Dependencia de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Que la Ley de Operación e Innovación Digital, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 31 de diciembre de 2018, crea a la Agencia Digital de Innovación Pública como un órgano desconcentrado de la Jefatura de Gobierno, con diversas atribuciones, entre ellas la de atención ciudadana.

Que a la Agencia Digital de Innovación Pública a través de la Dirección General de Contacto Ciudadano, le corresponde el despacho de las materias relativas a la modernización, innovación y atención ciudadana, y a fin de lograr la calidad en el servicio en materia de atención ciudadana, que satisfaga las demandas de los usuarios a través una gestión pública eficaz y oportuna.

Que en fecha 2 de julio de 2019 fueron publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, en los cuales, entre otras cosas, se estableció la mecánica de operación del Sistema Único de Atención Ciudadana (SUAC) como un medio por el cual los ciudadanos pueden presentar vía electrónica, las 24 horas de los 365 días del año, solicitudes de información, dudas, sugerencias, comentarios, requerimientos, quejas y avisos sobre la probable comisión de ilícitos en la gestión de trámites y servicios.

Que en fecha 2 de diciembre de 2021 fue publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el Aviso por el que se modifican los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, en el cual, entre otras cosas, se llevó a cabo la actualización del Sistema Único de Atención Ciudadana (SUAC) para hacer frente a las nuevas demandas de las personas que habitan la Ciudad de México.

Que a fin de proporcionar a las personas que habitan la Ciudad de México canales precisos y eficientes por medio de los cuales puedan expresar sus necesidades y hacer del conocimiento de la Administración Pública de la Ciudad de México sus solicitudes, es necesario implementar una línea de atención en tiempo real que responda a las necesidades de las personas, al momento de acudir de manera presencial a las oficinas de atención ciudadana a realizar un trámite o solicitar un servicio, he tenido a bien emitir el siguiente:

AVISO POR EL QUE SE MODIFICAN LOS LINEAMIENTOS MEDIANTE LOS QUE SE ESTABLECE EL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

ÚNICO. Se modifican los **LINEAMIENTOS MEDIANTE LOS QUE SE ESTABLECE EL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO** para quedar como se establece a continuación:

30. ...

30.1. El SUAC y los demás canales de captación física, digital y telefónica relacionados con el mismo, son el medio por el cual los ciudadanos pueden presentar, las 24 horas, los 365 días del año, requerimientos relativos a servicios públicos y quejas vinculadas con la gestión de trámites y servicios, las cuales serán atendidas y resueltas por los Entes Públicos competentes. El SUAC, no es la plataforma para la realización de trámites.

...

30 BIS. La ADIP habilitará una línea especializada a través del servicio *0311 Locatel, administrada y operada por la DGCC, con la finalidad de que la ciudadanía solicite información, asistencia o presente quejas relacionadas con la gestión de trámites a cargo de los Entes Públicos.

Los Entes Públicos designarán enlaces para contacto directo con la DGCC, quienes serán personas servidoras públicas que estén a cargo u operen cada uno de los trámites que realiza el Ente Público, para la asistencia en caso de dudas o quejas respecto de la gestión de los trámites.

Los Entes Públicos, a través de su RAAC y los enlaces a los que se refiere el párrafo anterior, deberán colaborar y apoyar a la ADIP para la pronta atención de la ciudadanía en la gestión de trámites a su cargo, a fin de garantizar el adecuado desempeño de la función pública en la Ciudad de México, privilegiando el derecho a la buena administración consistente en la atención a la ciudadanía de manera permanente, oportuna y eficiente.

31. ...

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Publíquese en la Gaceta Oficial del Gobierno de la Ciudad de México.

SEGUNDO.- Los presentes Lineamientos entrarán en vigor el día de su publicación en la Gaceta Oficial del Gobierno de la Ciudad de México.

TERCERO.- La Agencia Digital de Innovación Pública contará con un plazo de 30 días naturales contados a partir de la entrada en vigor del presente Acuerdo para habilitar la línea especializada a través del servicio *0311 Locatel, referida en el numeral 30 BIS del presente Aviso.

CUARTO.- Los Entes Públicos contarán con un plazo de 10 días naturales contados a partir de la entrada en vigor del presente Acuerdo para designar o ratificar mediante oficio dirigido a la Dirección General de Contacto Ciudadano adscrita a la Agencia Digital de Innovación Pública, a las personas servidoras públicas que fungirán como enlaces o encargados para atender las dudas o quejas presentadas por la ciudadanía en la gestión de los trámites a su cargo.

Ciudad de México, a los veintinueve días del mes de junio de dos mil veintidós.

(Firma)

**MTRO. JOSÉ ANTONIO PEÑA MERINO
TITULAR DE LA AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA
DE LA CIUDAD DE MÉXICO**